

INFORME DE SEGUIMIENTO AL REPORTE DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2026.

OFICINA DE CONTROL INTERNO



UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión
del Riesgo de Desastres

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	4
2.1 Objetivo general.....	4
2.2 Objetivos específicos.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. METODOLOGÍA.....	5
5. MARCO LEGAL.....	7
6. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES.....	10
7. DESARROLLO DEL INFORME.....	11
7.1. CANALES DE ATENCIÓN.....	12
7.2 PQRSD RADICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2026.....	13
7.3 PQRSD RADICADAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	15
7.4 PQRSD RADICADAS SEGÚN SU TIPOLOGÍA.....	16
7.5 PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEMESTRE Y QUE REGISTRARON VENCIMIENTO.....	18
7.6 TRÁMITE FRENTE A LAS PQRSD VENCIDAS.....	20
7.7 CONSISTENCIA, TRAZABILIDAD Y ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN LA GESTIÓN DEL SISTEMA PQRSD.....	21
7.8 DISTRIBUCIÓN POR NIVEL Y DEPENDENCIA DE LAS PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEMESTRE.....	26
7.9 PQRSD TRASLADADAS POR COMPETENCIA DURANTE EL SEMESTRE.....	27
7.10 MECANISMOS DE CONTROL Y MONITOREO PARA EL SEGUIMIENTO A LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA POR EL GRC.....	28
7.11 INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	29
7.12 CAPACITACIONES Y ACTIVIDADES DE FORTALECIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD.....	30
8. CONTROLES ESTABLECIDOS.....	32
9. RIESGOS IDENTIFICADOS.....	34
10. CONCLUSIONES.....	36
11. RECOMENDACIONES.....	38
12. PAPELES DE TRABAJO.....	40

13. PLAN DE MEJORAMIENTO	40
14. SALVAGUARDAS	41

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 primer semestre de 2026.

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 al fortalecimiento de la transparencia institucional y a la prevención de riesgos asociados a posibles actos de corrupción, en el marco de las competencias y responsabilidades de la Entidad.

En desarrollo del seguimiento realizado, la Oficina de Control Interno evidenció acciones orientadas al fortalecimiento documental y operativo del proceso, entre ellas ajustes funcionales implementados en el sistema institucional PQRSD y mecanismos dirigidos a fortalecer la oportunidad, trazabilidad y calidad de la gestión de los requerimientos ciudadanos, cuyos resultados y demás aspectos identificados durante el periodo evaluado se desarrollan en los apartados correspondientes del presente informe.

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 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.º de enero y el 30 de junio de 2026, conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, 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. Revisar la aplicación de controles, procedimientos, lineamientos e indicadores implementados para la gestión y seguimiento de las PQRSD.
4. Verificar las acciones adelantadas frente a los riesgos asociados al proceso, así como las acciones de mejora, actividades de fortalecimiento institucional y actualizaciones documentales implementadas durante el periodo evaluado.
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 enero y el 30 de junio de 2026.

La verificación se desarrolla con base en los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Sistema de Control Interno y demás disposiciones y lineamientos internos aplicables a la gestión de las PQRSD en la UNGRD.

El seguimiento comprende 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, acciones de mejora, actividades de fortalecimiento institucional y demás soportes asociados al proceso de atención al ciudadano.

En lo relacionado con el cumplimiento de los términos de respuesta, el seguimiento comprende la totalidad de las PQRSD consideradas para el análisis durante el periodo evaluado, de acuerdo con los criterios y fuentes de información descritos en la metodología del presente informe.

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 enero y el 30 de junio de 2026, se tuvo en cuenta la información solicitada por la Oficina de Control Interno al Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano mediante comunicación interna 2026IE08576, la respuesta remitida mediante comunicación interna 2026IE08832, junto con sus respectivos anexos y soportes documentales, así como la información disponible en el sistema institucional PQRSD y demás fuentes institucionales objeto de verificación.

Mediante la comunicación 2026IE08576, la Oficina de Control Interno solicitó, entre otros aspectos, la base consolidada correspondiente a la totalidad de las PQRSD registradas durante el periodo evaluado, independientemente de su estado, clasificación o resultado, así como información relacionada con mecanismos de control y monitoreo implementados para el cumplimiento de los términos de respuesta, indicadores de gestión, acciones de mejora, actividades de capacitación, seguimiento al riesgo institucional y actualización de documentos asociados al proceso.

Como herramientas y fuentes de análisis se utilizaron las bases de datos suministradas por el GRC correspondientes al periodo evaluado, incluida la información complementaria relacionada con los tickets anulados; el sistema institucional PQRS; la página web de la Entidad; los reportes de indicadores registrados en NeoGestión; los informes elaborados por el GRC; los procedimientos, lineamientos, mapas de riesgos, soportes de ajustes efectuados al sistema y demás evidencias documentales aportadas y consultadas durante el ejercicio de seguimiento.

Adicionalmente, como instrumento de apoyo al ejercicio de seguimiento, se aplicó la lista de chequeo FR-1400-OCI-29_01, mediante la cual se documentaron las principales verificaciones efectuadas frente a la oportunidad, consistencia y trazabilidad de la información, mecanismos de control, indicadores, acciones de mejora, fortalecimiento institucional, documentación y riesgos asociados a la gestión de PQRS.

Para el análisis estadístico se tomó como base la información contenida en el archivo remitido por el GRC correspondiente a las PQRS gestionadas durante el periodo comprendido entre el 1.º de enero y el 30 de junio de 2026. De manera complementaria, se analizó la base de tickets anulados suministrada por el proceso. Al respecto, el GRC informó que para la consolidación de la base principal fueron excluidos los tickets anulados por duplicidad, así como aquellos remitidos a la ventanilla de Correspondencia en los casos señalados en su respuesta, criterios que fueron considerados por la OCI para el análisis y contraste de la información y cuyos resultados se desarrollan en los apartados correspondientes del presente informe.

El análisis se desarrolló mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, abordando variables relacionadas con los canales de atención, tipologías de solicitud, oportunidad en los tiempos de respuesta, solicitudes vencidas, actuaciones frente a casos con vencimiento, distribución por nivel y dependencia, traslados por competencia, consistencia y trazabilidad de la información, indicadores de gestión, riesgos, mecanismos de monitoreo y control, acciones de mejora, actividades de fortalecimiento institucional y actualización documental.

Así mismo, se verificaron aspectos relacionados con el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, la trazabilidad de la información registrada y la aplicación de controles asociados al proceso.

La OCI, en el marco del proceso de Evaluación y Seguimiento, es responsable de emitir el presente informe con base en la información analizada y verificada durante el ejercicio de seguimiento. La responsabilidad sobre la generación, administración,

integridad, calidad, consistencia, veracidad y oportunidad de la información objeto de análisis corresponde a los procesos responsables de su producción y suministro.

En conjunto, la metodología aplicada busca garantizar la objetividad e independencia 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.
- **ARTÍCULO 209, CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA:** *Establece los principios que orientan la función administrativa, entre ellos igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.*
- **LEY 87 DE 1993 – CONGRESO DE COLOMBIA:** *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.”* Establece el marco general del Sistema de Control Interno y, entre sus objetivos, contempla la evaluación y seguimiento de la gestión organizacional, la oportunidad y confiabilidad de la información y sus registros, así como la prevención y tratamiento de riesgos y desviaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- **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.”* Marco general del ejercicio de la función administrativa y de las actuaciones administrativas, modificado en materia de derecho de petición por la Ley 1755 de 2015.
- **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.”* Su artículo 76 establece expresamente que las Oficinas de Control Interno deben vigilar que la atención de las quejas, sugerencias y reclamos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular.
- **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.”* Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para su ejercicio y garantía y las excepciones a la publicidad de la información.
- **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”* Constituye el principal criterio normativo para la evaluación de la oportunidad y adecuada atención de las peticiones.

- **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".* Regula, entre otros aspectos, la recepción, radicación y constancia de las peticiones verbales y exige a las autoridades establecer mecanismos para su adecuada gestión.
- **DECRETO 648 DE 2017- EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** *"Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública"* Establece que las Oficinas de Control Interno desarrollan, entre otros, los roles de evaluación de la gestión del riesgo y evaluación y seguimiento.
- **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."* Integra y 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.”*
- **DECRETO 1122 DE 2024 EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** *“Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública”.* Reglamenta la implementación de los Programas de Transparencia y Ética Pública – PTEP y su articulación con las acciones institucionales de transparencia, integridad, gestión de riesgos y relacionamiento con la ciudadanía.

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 enero y el 30 de junio de 2026.

Para el desarrollo de esta verificación se consultaron, entre otros, los siguientes insumos y documentos de soporte: los informes históricos de seguimiento elaborados por la OCI, el mapa institucional de riesgos y oportunidades, los informes trimestrales de seguimiento a las PQRSD publicados en la página web institucional por el GRC, bases de datos del sistema PQRSD, indicadores de gestión, procedimientos asociados al proceso de atención al ciudadano, y demás documentos y soportes institucionales que resulten pertinentes para determinar la evolución de situaciones identificadas en ejercicios anteriores.

En particular, en el informe correspondiente al segundo semestre de 2025, la OCI identificó aspectos relacionados con oportunidad en la atención de las PQRSD, consistencia y trazabilidad de la información registrada en el sistema institucional, clasificación y consolidación estadística de registros, disponibilidad de soportes

documentales, cumplimiento de términos legales y actualización de documentos asociados al proceso.

Así mismo, en dicho seguimiento se evidenciaron situaciones relacionadas con los riesgos institucionales identificados para la gestión de PQRSD, particularmente frente al incumplimiento de términos de respuesta, pérdida o inconsistencias en la trazabilidad de la gestión y posibles fallas del sistema institucional PQRSD.

Como resultado del seguimiento anterior, la OCI formuló recomendaciones orientadas, entre otros aspectos, al fortalecimiento de los controles de validación y seguimiento sobre el sistema PQRSD; documentación de criterios metodológicos para clasificación, exclusión y consolidación estadística; actualización y disponibilidad de procedimientos y protocolos; monitoreo de términos legales; capacitación de servidores y contratistas; y seguimiento a situaciones reiteradas.

Frente a estos antecedentes, durante el primer semestre de 2026 el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano reportó y soportó acciones orientadas al fortalecimiento de la operación del proceso, entre ellas ajustes funcionales al sistema institucional PQRSD, mecanismos de monitoreo y seguimiento a tickets, actualización de funcionalidades asociadas a fechas de vencimiento y asignación de responsables, configuración de campos obligatorios y seguimiento a indicadores de gestión.

Estas acciones constituyen elementos de avance frente a aspectos señalados en ejercicios anteriores; no obstante, su efecto sobre la oportunidad, consistencia, trazabilidad y confiabilidad de la información se analiza en los apartados correspondientes del presente informe, con base en la información suministrada y verificada durante el ejercicio de seguimiento.

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 aplicables al Sistema de Control Interno, adelantó el seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes al periodo comprendido entre el 1.º de enero y el 30 de junio de 2026, con el propósito de verificar la oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos, la consistencia y trazabilidad de la información registrada y la aplicación de controles asociados al proceso de atención al ciudadano.

Así mismo, se verificaron los mecanismos de seguimiento y monitoreo, el control de tiempos de respuesta, la gestión de riesgos, los indicadores y demás controles asociados al proceso, conforme a los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, el 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, las bases de datos correspondientes al periodo evaluado, los reportes de indicadores, procedimientos, controles, soportes de ajustes al sistema institucional PQRSD y demás evidencias documentales utilizadas durante el ejercicio de seguimiento.

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 aplicables al presente ejercicio.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en desarrollo del seguimiento realizado:

7.1. CANALES DE ATENCIÓN.

Durante el periodo evaluado, la UNGRD dispuso de diferentes canales institucionales para la recepción y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, entre ellos mecanismos presenciales, virtuales y telefónicos.

De acuerdo con los informes trimestrales publicados por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, durante los dos primeros trimestres de 2026 los principales canales habilitados para la atención ciudadana fueron los siguientes:

Tabla No.1. Canales de atención habilitados durante el primer semestre de 2026.

CANAL	MECANISMO	HORARIO ATENCIÓN
1. Atención Presencial	Ubicada Avenida Calle 26 No. 92-32 Edificio Gold 4 - piso 1, Bogotá, Colombia Código Postal: 111071	Horario de Atención: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua de Lunes a Viernes.
2. Atención Virtual	1. Sistema PQRSD: https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/PQRSD2.aspx 2. Chat Institucional: ChatBot UnIA 3. Correo: contactenos@gestiondelriesgo.gov.co	Disponible para consultas de información en Línea de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y buzón de mensajes 24 horas.
3. Atención Telefónica	Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200.	Este canal se encuentra disponible de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Fuente: Informes de Gestión del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano – I y II trimestre de 2026.

7.2 PQRSD RADICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2026.

Para determinar el universo de registros correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026, la Oficina de Control Interno realizó la descarga directa de la información disponible en el aplicativo institucional PQRSD, identificada como 20260630_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD, y efectuó su contraste con la base consolidada suministrada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, identificada para efectos del presente seguimiento como 20260630_PQRSD_ENERO01_JUNIO30, la base complementaria de tickets anulados 20260630_TICKETS_ANULADAS y los informes de gestión correspondientes al primer y segundo trimestre de 2026 publicados en la página web institucional.

Como resultado de la verificación realizada, la descarga directa del aplicativo PQRSD contiene 10.782 tickets únicos correspondientes a requerimientos registrados durante el periodo evaluado. Por su parte, la base consolidada suministrada por el GRC contiene 10.704 registros únicos.

Adicionalmente, el GRC remitió una base separada de tickets anulados que contiene 83 registros. Una vez verificada la fecha de solicitud, la OCI identificó que 78 corresponden al periodo comprendido entre enero y junio de 2026 y 5 presentan fecha de solicitud de julio de 2025, razón por la cual estos últimos no fueron considerados dentro del universo del periodo evaluado.

Al efectuar el cruce individual por número de ticket, la OCI verificó que los 78 tickets anulados correspondientes al primer semestre de 2026 coinciden en su totalidad con los 78 registros presentes en la descarga directa del aplicativo que no fueron

incluidos en la base consolidada de 10.704 registros suministrada por el GRC. En consecuencia, se estableció la siguiente conciliación:

Tabla No. 2. Conciliación de registros primer semestre de 2026

CONCEPTO	TOTAL
Tickets identificados mediante descarga directa del aplicativo PQRSD	10.782
Tickets anulados correspondientes al periodo evaluado. (20260630_TICKETS_ANULADAS)	78
Registros contenidos en la base consolidada suministrada por el GRC. (20260630_PQRSD_ENERO01_JUNIO30).	10.704
Requerimientos reportados en los informes trimestrales publicados por el GRC (https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informe-Atencion-al-Ciudadano.aspx).	10.706
Diferencia informes publicados vs. base consolidada GRC	2

Fuente: 20260630_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD, 20260630_PQRSD_ENERO01_JUNIO30, 20260630_TICKETS_ANULADAS e Informes de Gestión I y II trimestre de 2026. Cálculos y validación OCI.

De acuerdo con lo anterior, la OCI verificó que los 10.782 tickets identificados directamente en el aplicativo institucional se encuentran explicados por los 10.704 registros incluidos en la base consolidada suministrada por el GRC y los 78 tickets anulados correspondientes al periodo evaluado, sin identificarse diferencias en el universo resultante de la conciliación entre estas tres fuentes.

Frente a los tickets anulados, el GRC informó mediante comunicación interna 2026IE08832 que su exclusión obedece, entre otros aspectos, a registros duplicados efectuados por los ciudadanos y a documentos remitidos a la ventanilla de Correspondencia por no corresponder a una PQRSD o tratarse de asuntos institucionales fuera del ámbito de competencia del Grupo. Así mismo, precisó que para la expedición de informes e indicadores son considerados únicamente los requerimientos efectivamente gestionados.

En este sentido, la OCI considera necesario diferenciar entre los tickets registrados en el aplicativo institucional PQRSD y los requerimientos considerados por el proceso para efectos de gestión y medición estadística. Los tickets posteriormente anulados hacen parte de la trazabilidad del sistema y de los registros efectivamente generados durante el periodo; no obstante, su inclusión dentro del universo de PQRSD gestionadas podría generar duplicidad cuando corresponden a una misma

solicitud o incorporar registros que, de acuerdo con su naturaleza, no corresponden a una PQRSD.

Por otra parte, los informes trimestrales publicados por el GRC reportaron 4.197 requerimientos para el primer trimestre y 6.509 para el segundo trimestre, equivalentes a 10.706 requerimientos durante el semestre. Esta cifra presenta una diferencia de 2 registros frente a los 10.704 contenidos en la base consolidada suministrada por el mismo Grupo, sin que en los soportes revisados se evidencie una conciliación específica que explique dicha diferencia.

Finalmente, durante la revisión de la base 20260630_TICKETS_ANULADAS se identificaron 5 registros con fecha de solicitud correspondiente a julio de 2025, pese a que el archivo fue suministrado como soporte de los tickets anulados del primer semestre de 2026. Estos registros fueron excluidos del análisis del periodo evaluado y su presencia evidencia la necesidad de fortalecer los controles de validación del periodo de corte previo a la consolidación y remisión de la información.

7.3 PQRSD RADICADAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

Con el propósito de analizar los canales utilizados para la recepción de los requerimientos durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026, la Oficina de Control Interno tomó como fuente principal la información contenida en la base 20260630_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD, descargada directamente del aplicativo institucional PQRSD.

Para este análisis se consideraron los 10.704 registros correspondientes a requerimientos gestionados, una vez diferenciados de los 78 tickets anulados identificados para el periodo evaluado, conforme a la conciliación efectuada en el numeral anterior.

De acuerdo con la información registrada en el aplicativo, los requerimientos gestionados durante el primer semestre de 2026 se distribuyeron por canal de atención de la siguiente manera:

Tabla No. 3. PQRSD radicadas por canal de atención primer semestre de 2026.

CANAL DE SOLICITUD									
PERÍODO	CHATBOT	CORREO ELECTRÓNICO	CORRESPONDENCIA	LÍNEA 018000	LÍNEA DIRECTA	OFICINA DE ATENCIÓN	OFICINA MÓVIL PRESENCIAL	PÁGINA WEB	TOTAL
ENERO	247	138	3	189	-	1	-	30	608
FEBRERO	686	451	10	322	3	10	-	65	1.547
MARZO	1.162	381	10	375	4	2	7	107	2.048
ABRIL	1.031	416	10	278	-	1	-	91	1.827
MAYO	1.717	309	11	379	2	3	1	115	2.537
JUNIO	1.517	236	17	289	1	1	-	76	2.137
TOTAL	6.360	1.931	61	1.832	10	18	8	484	10.704
PARTICIPACIÓN	59,42%	18,04%	0,57%	17,12%	0,09%	0,17%	0,07%	4,52%	100,00%

Fuente: 20260630_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD, una vez diferenciados los tickets anulados conforme a la conciliación del numeral 7.2. Cálculos OCl.

De acuerdo con la información analizada, el ChatBot concentró la mayor participación durante el primer semestre de 2026, con 6.360 registros equivalentes al 59,42% del total, seguido del correo electrónico con 1.931 registros (18,04%) y la Línea 018000 con 1.832 registros (17,12%). En conjunto, estos tres canales representaron el 94,57% de los 10.704 requerimientos analizados.

Así mismo, se observa una mayor utilización de mecanismos virtuales y telefónicos para la interacción de la ciudadanía con la Entidad, situación que evidencia la relevancia de mantener controles orientados a garantizar la disponibilidad, trazabilidad y adecuado registro de la información gestionada a través de estos canales.

7.4 PQRSD RADICADAS SEGÚN SU TIPOLOGÍA.

Con el propósito de identificar la distribución de los requerimientos ciudadanos según su tipología, la Oficina de Control Interno analizó la información contenida en la base 20260630_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD, descargada directamente del aplicativo institucional PQRSD, tomando como universo de análisis los 10.704 registros correspondientes a requerimientos gestionados durante el primer semestre de 2026, una vez diferenciados los tickets anulados conforme a lo señalado en el numeral 7.2 del presente informe.

De acuerdo con la información analizada, los requerimientos se distribuyeron de la siguiente manera:

Tabla No. 4. PQRSD radicadas según su tipología primer semestre de 2026.

TIPOLOGÍA	TOTAL POR TIPOLOGÍA	PARTICIPACIÓN
CONSULTA DE INFORMACIÓN	8.258	77,15%
DENUNCIA	50	0,47%
DERECHO DE PETICIÓN	702	6,56%
DERECHO DE PETICIÓN TÉCNICO	24	0,22%
NOTIFICACIONES	1	0,01%
OTRO	14	0,13%
RECURSO DE QUEJA	33	0,31%
RECURSO DE REPOSICIÓN	7	0,07%
SOLICITUD	1.552	14,50%
SUGERENCIAS	60	0,56%
TRASLADO POR COMPETENCIA	3	0,03%
TOTAL SEMESTRE	10.704	100%

Fuente: 20260630_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD, una vez diferenciados los tickets anulados conforme a la conciliación del numeral 7.2. Cálculos OCI.

Las tipologías presentadas en la Tabla No. 4 corresponden a las categorías registradas en el aplicativo institucional PQRSD. Al respecto, el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 establece que toda actuación iniciada por una persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, en cuyo marco se encuentran, entre otras manifestaciones, las solicitudes de información, consultas, quejas, denuncias y reclamos. En consecuencia, estas categorías deben interpretarse de acuerdo con la naturaleza del requerimiento y los términos legales aplicables a cada modalidad, sin que la denominación utilizada en el sistema modifique el régimen jurídico del derecho de petición.

De acuerdo con la información analizada, la tipología con mayor participación durante el primer semestre de 2026 correspondió a las Consultas de Información, con 8.258 registros, equivalentes al 77,15% del total, seguida de las Solicitudes, con 1.552 registros (14,50%), y los Derechos de Petición, con 702 registros (6,56%).

En conjunto, estas tres tipologías concentraron 10.512 requerimientos, equivalentes al 98,21% del universo analizado, evidenciando que la interacción de la ciudadanía con la UNGRD estuvo orientada principalmente a la consulta de información, la presentación de solicitudes y el ejercicio del derecho fundamental de petición. Las demás tipologías presentaron una participación individual inferior al 1 % del total de requerimientos gestionados durante el periodo evaluado.

Respecto de los 50 requerimientos clasificados en el aplicativo institucional bajo la tipología “Denuncia”, la Oficina de Control Interno efectuó una revisión de la información registrada, evidenciando que dicha categoría comprende asuntos de diversa naturaleza y que la sola denominación utilizada en el sistema no permite establecer que correspondan a denuncias por hechos de corrupción.

Dentro de la revisión se identificaron algunos casos cuyo contenido incluye señalamientos relacionados con posibles irregularidades en la gestión de recursos, contratación, ejecución de obras o falta de transparencia. No obstante, la información disponible en la base analizada no permite acreditar la ocurrencia de hechos de corrupción ni efectuar una calificación jurídica sobre las conductas denunciadas; en consecuencia, dichos registros deben interpretarse conforme al contenido manifestado por los ciudadanos y al trámite efectuado por la entidad.

Así mismo, se verificó que los 50 registros que conforman el universo de denuncias analizado se encontraban en estado “CERRADA” y contaban con fecha de cierre registrada. En los casos en que se determinó falta de competencia, se evidenció la remisión correspondiente a la autoridad competente, mientras que otros requerimientos fueron gestionados o escalados internamente de acuerdo con la información registrada en el aplicativo.

De conformidad con el Anexo Técnico de los Programas de Transparencia y Ética Pública adoptado mediante el Decreto 1122 de 2024, los canales institucionales de denuncia constituyen uno de los controles previstos para la gestión de riesgos para la integridad pública y de LA/FT/FP, orientados a garantizar el tratamiento de los reportes recibidos. En este sentido, resulta pertinente mantener la adecuada identificación, análisis de competencia y trazabilidad del tratamiento de las denuncias, sin que la clasificación general “Denuncia” implique por sí misma que se trate de un hecho de corrupción.

7.5 PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEMESTRE Y QUE REGISTRARON VENCIMIENTO.

Se identificaron las PQRSD radicadas en el primer semestre de 2026 que superaron los términos legales de la Ley 1755 de 2015, con base en la información contenida en la base 20260630_PQRSD_ENERO01_JUNIO30, suministrada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y contrastada por la Oficina de Control Interno

frente a la información descargada directamente del aplicativo institucional PQRSD 20260630_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

Para efectos del análisis, se consideraron como vencidos aquellos requerimientos cuya fecha de cierre registrada fue posterior a la fecha de vencimiento, así como aquellos que permanecían sin cierre y cuyo término de atención ya se encontraba vencido a la fecha de la revisión. Los tickets identificados en la base 20260630_TICKETS_ANULADAS fueron excluidos del análisis, conforme a la conciliación desarrollada en el numeral 7.2 del presente informe.

Tabla No. 5. PQRSD radicadas durante el primer semestre de 2026 según oportunidad de atención.

PERÍODO	EN TIEMPO	VENCIDO	TOTAL RADICACIÓN
ENERO	588	18	606
FEBRERO	1533	16	1549
MARZO	1996	43	2039
ABRIL	1793	38	1831
MAYO	2515	21	2536
JUNIO	2112	31	2143
TOTAL RADICACIÓN	10.537	167	10.704
PARTICIPACIÓN	98,44%	1,56%	100%

Fuente: Base 20260630_PQRSD_ENERO01_JUNIO30. Cálculos OCI.

De acuerdo con la información analizada en la Tabla No. 5, durante el primer semestre de 2026 se registraron 10.704 requerimientos gestionados, de los cuales 10.537 no presentaron vencimiento, equivalentes al 98,44%, mientras que 167 registraron vencimiento, correspondientes al 1,56% del total analizado.

Los meses con mayor número de requerimientos vencidos fueron marzo, con 43 casos, y abril, con 38, seguidos de junio con 31 registros. Por su parte, febrero presentó el menor número de vencimientos, con 16 casos.

De acuerdo con el análisis realizado por la OCI, aunque el porcentaje de solicitudes vencidas frente al universo total de PQRSD gestionadas durante el primer semestre de 2026 no representa una proporción elevada, continúan presentándose casos de atención por fuera de los términos legalmente establecidos, así como requerimientos que permanecen pendientes de cierre pese a haber superado la fecha de vencimiento registrada. Esta situación incide en la oportunidad de la atención al ciudadano y requiere especial seguimiento frente al cumplimiento de los

términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, en concordancia con los principios de eficacia y celeridad de la función administrativa previstos en el artículo 209 de la Constitución Política.

Así mismo, teniendo en cuenta que el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano informó la aplicación de mecanismos de seguimiento a los requerimientos próximos a vencer y vencidos, la OCI considera pertinente continuar fortaleciendo los controles de monitoreo sobre los términos de respuesta y la trazabilidad de las actuaciones registradas en el sistema institucional PQRSD, con el propósito de contribuir a la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos.

7.6 TRÁMITE FRENTE A LAS PQRSD VENCIDAS.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026, la Oficina de Control Interno realizó la verificación del trámite adelantado frente a las 167 PQRSD identificadas con vencimiento, con base en la información contenida en la base 20260630_PQRSD_ENERO01_JUNIO30, suministrada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y contrastada frente a la información descargada directamente del aplicativo institucional PQRSD 20260630_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

Para este análisis se tomó como referencia el estado registrado para cada uno de los 167 requerimientos vencidos, con el propósito de establecer si posteriormente fueron cerrados o permanecían pendientes de respuesta por parte del área consultada.

Tabla No. 6. Trámite frente a las PQRSD vencidas primer semestre de 2026.

PERÍODO	CERRADA	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	TOTAL VENCIDOS
ENERO	17	1	18
FEBRERO	16	0	16
MARZO	41	2	43
ABRIL	35	3	38
MAYO	18	3	21
JUNIO	18	13	31
TOTAL	145	22	167
PARTICIPACIÓN	86,83%	13,17%	100%

Fuente: Base 20260630_PQRSD_ENERO01_JUNIO30. Cálculos OCI.

De acuerdo con la información analizada en la Tabla N.º 6, de los 167 requerimientos que registraron vencimiento durante el periodo evaluado, 145 se

encontraban en estado “CERRADA”, equivalentes al 86,83%, mientras que 22 permanecían en estado “PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA”, correspondientes al 13,17%.

Lo anterior evidencia que, si bien la mayoría de las PQRSD que superaron el término de respuesta fueron posteriormente cerradas en el sistema institucional, al momento de la revisión permanecían 22 requerimientos pendientes de respuesta del área consultada, pese a haber superado el término registrado para su atención.

Se observa además que 13 de los 22 requerimientos vencidos que permanecían pendientes de respuesta corresponden a solicitudes del mes de junio, equivalentes al 59,09% de los casos que continuaban en dicho estado, seguidos de abril y mayo con 3 casos cada uno, marzo con 2 y enero con 1.

De acuerdo con lo informado por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, el estado “PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA” corresponde a tickets remitidos a otras dependencias para la obtención de insumos y/o respuesta requerida para atender la solicitud ciudadana. En consecuencia, el cumplimiento de los términos de respuesta requiere no solo del seguimiento adelantado por el GRC, sino también de la gestión oportuna de las dependencias que intervienen en la atención de los requerimientos.

En este sentido, la OCI considera pertinente continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control sobre las PQRSD remitidas a las dependencias para consulta o respuesta, particularmente aquellas próximas a vencer o que hayan superado el término establecido, con el fin de contribuir al cumplimiento de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015 y fortalecer la trazabilidad de las actuaciones registradas en el sistema institucional PQRSD.

7.7 CONSISTENCIA, TRAZABILIDAD Y ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN LA GESTIÓN DEL SISTEMA PQRSD.

Con el propósito de verificar la consistencia y trazabilidad de la información registrada durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno realizó validaciones sobre la base 20260630_PQRSD_ENERO01_JUNIO30, suministrada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, y la contrastó frente a la información descargada directamente del aplicativo institucional PQRSD 20260630_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

La revisión incluyó, entre otros, los campos relacionados con número de ticket, fechas de solicitud, registro, vencimiento y cierre, así como el estado del trámite.

Tabla No. 7. Situaciones identificadas en la consistencia de la información.

VALIDACIÓN REALIZADA	REGISTROS IDENTIFICADOS
Fecha de solicitud posterior a la fecha de registro	26
Fecha de cierre anterior a la fecha de registro	7
Fecha de cierre anterior a la fecha de solicitud	3
Fecha de vencimiento anterior a la fecha de solicitud	2
Estado “CERRADA” sin fecha de cierre	5

Fuente: 20260630_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

De acuerdo con las aclaraciones suministradas por el GRC en periodos anteriores, a continuación, se presenta la evidencia de las situaciones identificadas durante el presente seguimiento:

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.

A continuación, se presentan las evidencias de las situaciones identificadas:

Imagen No. 2. Fecha de solicitud posterior a la fecha de registro.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	No. TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-140740	15/03/2026 13:27:18	16/03/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-140730	15/03/2026 15:50:36	16/03/2026 0:00:00
CALDAS	MANIZALES	GRC-2026-140722	15/03/2026 11:42:37	17/03/2026 0:00:00
CORDOBA	MONTERIA	GRC-2026-140700	12/03/2026 17:31:05	16/03/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-133180	13/02/2026 15:35:46	20/02/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-133163	13/02/2026 14:30:15	20/02/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-133018	18/02/2026 10:48:08	20/02/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-133013	18/02/2026 10:38:11	19/02/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138347	17/02/2026 11:58:06	18/02/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138317	16/02/2026 20:57:12	20/02/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138830	16/02/2026 14:01:52	19/02/2026 0:00:00
CORDOBA	CERETE	GRC-2026-140358	06/03/2026 16:44:34	07/03/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138786	13/02/2026 11:26:26	16/02/2026 0:00:00
NORTE DE SANTANDER	VILLA DEL ROSARIO	GRC-2026-140055	05/03/2026 8:28:40	06/03/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138737	12/02/2026 17:35:03	13/02/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138723	12/02/2026 17:08:56	13/02/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138634	11/02/2026 16:45:02	12/02/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-137332	21/01/2026 16:38:51	22/01/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138435	08/02/2026 13:58:08	13/02/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138431	08/02/2026 11:55:07	11/02/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138351	05/02/2026 14:40:44	06/02/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138338	05/02/2026 12:01:48	11/02/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138317	04/02/2026 16:13:34	05/02/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138030	27/01/2026 14:38:23	30/01/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-137923	21/01/2026 15:55:12	22/01/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-137806	15/01/2026 16:12:57	17/01/2026 0:00:00

Fuente: 20260630_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

Imagen No. 3. Fecha de cierre anterior a la fecha de registro.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	No. TICKET	FECHA REGISTRO	F. CIERRE
CORDOBA	TIERRALTA	GRC-2026-133936	04/03/2026 4:36:47	03/03/2026 0:00:00
NARIÑO	ARBOLEDA	GRC-2026-140978	18/03/2026 7:57:28	17/03/2026 0:00:00
SUCRE	SAN MARCOS	GRC-2026-140527	11/03/2026 8:10:58	10/03/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138886	16/02/2026 13:35:44	12/02/2026 0:00:00
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138377	06/02/2026 12:33:43	05/02/2026 0:00:00
LA GUAJIRA	RIOHACHA	GRC-2026-145480	25/05/2026 8:28:16	21/05/2026 0:00:00
LA GUAJIRA	RIOHACHA	GRC-2026-145083	20/05/2026 9:06:05	19/05/2026 0:00:00

Fuente: 20260630_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

Imagen No. 4. Fecha de cierre anterior a la fecha de solicitud.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	No. TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD	F. VENCIMIENTO	F. CIERRE
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-138886	16/02/2026 13:35:44	16/02/2026 0:00:00	03/03/2026 0:00:00	12/02/2026 0:00:00
CORDOBA	CERETE	GRC-2026-140358	06/03/2026 16:44:34	07/03/2026 0:00:00	06/03/2026 0:00:00	06/03/2026 0:00:00
NORTE DE SANTANDER	VILLA DEL ROSARIO	GRC-2026-140055	05/03/2026 8:28:40	06/03/2026 0:00:00	05/03/2026 0:00:00	05/03/2026 0:00:00

Fuente: 20260630_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

Imagen No. 5. Fecha de vencimiento anterior a la fecha de solicitud

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	No. TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD	F. VENCIMIENTO	F. CIERRE
CORDOBA	CERETE	GRC-2026-140358	06/03/2026 16:44:34	07/03/2026 0:00:00	06/03/2026 0:00:00	06/03/2026 0:00:00
NORTE DE SANTANDER	VILLA DEL ROSARIO	GRC-2026-140055	05/03/2026 8:28:40	06/03/2026 0:00:00	05/03/2026 0:00:00	05/03/2026 0:00:00

Fuente: 20260630_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

Imagen No. 6. Registros en estado “CERRADA” sin fecha de cierre.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	No. TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD	CANAL SOLICITUD	No. RADII	ESTADO	F. VENCIMIENTO	F. CIERRE
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-141550	30/03/2026 8:34:56	25/03/2026 0:00:00	CORRESPONDENCIA	2026ER06480	CERRADA	17/04/2026 0:00:00	
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-137643	06/01/2026 15:01:50	05/01/2026 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	2026ER00077	CERRADA	21/01/2026 0:00:00	
CAUCA	ROSAS	GRC-2026-145336	22/05/2026 8:40:24	21/05/2026 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	2026ER11047	CERRADA	12/06/2026 0:00:00	
VALLE DEL CAUCA	CALI	GRC-2026-145033	19/05/2026 16:34:17	19/05/2026 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	2026ER10355	CERRADA	10/06/2026 0:00:00	
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2026-142621	21/04/2026 15:03:01	21/04/2026 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	2026ER08406	CERRADA	13/05/2026 0:00:00	

Fuente: 20260630_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

Las situaciones identificadas corresponden a casos particulares que afectan la secuencia lógica y cronológica de algunos registros y pueden incidir en la verificación de la oportunidad, el cálculo de términos y la trazabilidad de la gestión.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno solicitó al GRC informar las acciones de mejora implementadas durante el primer semestre de 2026 orientadas al fortalecimiento de la gestión del proceso PQRSD. En respuesta, mediante comunicación interna 2026IE08832, el proceso informó la implementación de ajustes funcionales al sistema institucional, entre los que se encuentran:

- **Cálculo automático de la fecha de vencimiento:** Conforme a la fecha de solicitud y al tipo de requerimiento, orientado a reducir errores en el diligenciamiento de la información y favorecer el cumplimiento de los términos legales.
- **Identificación del responsable de atención desde la asignación del ticket:** Como mecanismo para fortalecer la trazabilidad y el control de la gestión.

- **Registro automático de la fecha de solicitud desde la asignación:** Con el propósito de evitar inconsistencias derivadas del diligenciamiento manual.
- **Generación de notificaciones automáticas mediante correo electrónico:** Al responsable de atención al momento de la asignación del ticket, orientada a favorecer la gestión oportuna de las solicitudes.
- **Configuración del campo “Descripción de la solicitud” como obligatorio en el canal de página web:** Con el fin de contar con información suficiente desde el registro del requerimiento y reducir casos con descripciones incompletas o insuficientes.
- **Fortalecimiento de la trazabilidad de la información:** Mediante mejoras orientadas a facilitar la identificación de responsables, estados y tiempos de gestión en las diferentes etapas de la solicitud.
- **Control de calidad de las respuestas:** Respecto del cual el GRC informó que reforzó la revisión previa al envío al ciudadano, con el propósito de minimizar errores y favorecer respuestas claras, completas y coherentes.

Las acciones reportadas evidencian medidas adoptadas por el GRC para fortalecer diferentes componentes de la gestión del sistema PQRS, particularmente aquellos relacionados con la oportunidad, trazabilidad, identificación de responsables, completitud de la información y control del trámite.

Las situaciones identificadas evidencian la necesidad de fortalecer los controles de validación sobre la consistencia, integridad y trazabilidad de la información registrada en el sistema PQRS. Al respecto, el artículo 2 de la Ley 87 de 1993 establece como uno de los objetivos del Sistema de Control Interno asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros, mientras que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión contempla la disponibilidad de información íntegra y confiable como elemento necesario para el análisis, la toma de decisiones y el mejoramiento de la gestión.

En relación con las variables verificadas por la OCI, varias de las mejoras informadas por el GRC guardan correspondencia con las situaciones identificadas durante el presente seguimiento, particularmente las asociadas al registro de fechas y a la trazabilidad de la información. No obstante, dado que aún se identificaron casos con diferencias en la secuencia cronológica y en el estado de algunos registros, se considera pertinente que el GRC, con el acompañamiento técnico que corresponda, analice sus causas, verifique la efectividad de los controles y ajustes implementados y adopte las acciones necesarias para prevenir su recurrencia.

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026, la Oficina de Control Interno analizó la distribución de las PQRSD de acuerdo con el área asignada para su gestión, tomando como base la información contenida en 20260630_PQRSD_ENERO01_JUNIO30.

Para efectos del análisis, se consideraron como requerimientos de primer nivel aquellos gestionados por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y como requerimientos de segundo nivel aquellos asignados a las demás dependencias de la Entidad.

Tabla No. 8. Distribución por nivel y dependencia de las PQRSD radicadas durante el primer semestre de 2026.

NIVEL	ÁREA ASIGNADA	EN TIEMPO	VENCIDO	TOTAL
SEGUNDO NIVEL	GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO		2	2
	GRUPO DE APOYO FINANCIERO Y CONTABLE	2		2
	GRUPO DE CONTRATACIÓN	2	5	7
	GRUPO DE TALENTO HUMANO	3	5	8
	GRUPO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1		1
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	2
	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	6	7
	SECRETARÍA GENERAL	2	1	3
	SUBDIRECCIÓN DE REDUCCIÓN DEL RIESGO	25	26	51
	SUBDIRECCIÓN DE CONOCIMIENTO DEL RIESGO	6	13	19
	SUBDIRECCIÓN DE MANEJO DE DESASTRES	18	29	47
	SUBDIRECCIÓN GENERAL	16	30	46
PRIMER NIVEL	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	10460	49	10509
TOTAL		10.537	167	10.704

Fuente: Base 20260630_PQRSD_ENERO01_JUNIO30. Cálculos OCI.

De acuerdo con la información analizada en la tabla No. 8, de los 10.704 requerimientos gestionados durante el primer semestre de 2026, 10.509, equivalentes al 98,18%, fueron gestionados en primer nivel por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, mientras que 195, correspondientes al 1,82%, fueron asignados a dependencias de segundo nivel.

Respecto de los requerimientos gestionados directamente por el GRC en primer nivel, 10.460 fueron atendidos dentro del término y 49 registraron vencimiento, lo

que representa niveles de oportunidad y vencimiento del 99,53% y 0,47%, respectivamente.

En contraste, de los 195 requerimientos asignados a dependencias de segundo nivel, 77 fueron atendidos dentro del término y 118 registraron vencimiento, equivalentes al 39,49% y 60,51%, respectivamente. Lo anterior evidencia que la mayor concentración de vencimientos se presentó en los requerimientos cuya gestión requirió la intervención de dependencias de segundo nivel.

Entre las dependencias de segundo nivel con mayor número de requerimientos vencidos se encuentran la Subdirección General, con 30 casos; la Subdirección de Manejo de Desastres, con 29; y la Subdirección de Reducción del Riesgo, con 26.

En este sentido, la OCI considera pertinente fortalecer el seguimiento a los requerimientos de segundo nivel y la articulación entre el GRC y las dependencias responsables de suministrar insumos o emitir respuesta, con el fin de favorecer el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y prevenir la acumulación de solicitudes vencidas.

7.9 PQRSD TRASLADADAS POR COMPETENCIA DURANTE EL SEMESTRE.

La Oficina de Control Interno realizó la revisión de la información relacionada con los requerimientos trasladados por competencia durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026, tomando como referencia la base 20260630_PQRSD_ENERO01_JUNIO30 y los informes trimestrales publicados por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.

De acuerdo con el informe correspondiente al primer trimestre de 2026, el GRC indicó que las consultas relacionadas con temáticas que no eran competencia de la Unidad, previa notificación al ciudadano, fueron trasladadas a las entidades correspondientes y representaron el 13,4 % de los requerimientos gestionados durante el periodo.

Para el segundo trimestre de 2026, el GRC reportó 715 traslados por competencia, equivalentes al 11 % de los requerimientos gestionados durante dicho periodo.

Frente a la forma de registro de esta información, en seguimientos anteriores el GRC informó a la OCI que los traslados por competencia son identificados a través del campo “Observaciones” del sistema institucional PQRSD. Este criterio fue tenido en cuenta en el presente ejercicio, por cuanto dicho campo contiene información

descriptiva asociada a la remisión de solicitudes a otras entidades cuando la UNGRD no es competente para su atención.

En consecuencia, para este numeral la OCI tomó como referencia la información reportada por el GRC en sus informes trimestrales y la metodología de registro previamente aclarada por el proceso, sin formular una observación adicional frente a este aspecto.

7.10 MECANISMOS DE CONTROL Y MONITOREO PARA EL SEGUIMIENTO A LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA POR EL GRC.

La Oficina de Control Interno solicitó al Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano informar los mecanismos de control y monitoreo implementados para el seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, indicando responsables, periodicidad del seguimiento y herramientas utilizadas.

Mediante comunicación interna 2026IE08832, el GRC informó que durante el primer semestre de 2026 aplicó los siguientes mecanismos:

Tabla No. 9. Mecanismos de control y monitoreo reportados por el GRC.

MECANISMO	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD / HERRAMIENTA
Controles a tickets asignados	Revisiones aleatorias a los tickets asignados a los responsables de respuesta, con el propósito de verificar su gestión oportuna y el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de las PQRSD.	Revisión aleatoria en el sistema PQRSD.
Monitoreo del gestor de correspondencia	Revisión de los casos de segundo nivel que requieren escalamiento, con el fin de efectuar seguimiento a su trámite dentro de los plazos definidos.	Diaria – SIGOB.
Seguimiento a casos de segundo nivel	Seguimiento a los casos elevados a las diferentes áreas de la Entidad, orientado a verificar su atención y prevenir vencimientos.	Semanal – correo electrónico.

Fuente: Comunicación interna 2026IE08832.

De acuerdo con lo informado por el GRC, estos mecanismos están orientados al seguimiento de los tickets asignados y, particularmente, a los requerimientos de segundo nivel que requieren gestión por parte de otras dependencias de la Entidad.

En el análisis realizado por la OCI para el periodo evaluado se identificaron 167 PQRSD con vencimiento, de las cuales 22 se encontraban pendientes de respuesta del área consultada, situación analizada en los numerales anteriores del presente informe.

En este sentido, se considera pertinente mantener la aplicación de los mecanismos de seguimiento reportados, con especial atención a los casos próximos a vencer y a aquellos que requieren gestión de dependencias de segundo nivel, con el fin de fortalecer la oportunidad en la atención de las PQRSD.

7.11 INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Oficina de Control Interno solicitó al Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano informar los indicadores de gestión utilizados para evaluar el desempeño del proceso de atención al ciudadano durante el primer semestre de 2026, indicando metas, resultados y análisis.

Mediante comunicación interna 2026IE08832, el GRC informó los resultados correspondientes a los indicadores “PQRSD Resueltas” y “Oportunidad en el Servicio”, ambos con una meta establecida del 85%. Para el primer semestre de 2026, el proceso reportó promedios de 98,3% y 99,6%, respectivamente.

Con el propósito de contrastar la información semestral reportada, la OCI revisó los resultados publicados por el GRC en los informes correspondientes al primer y segundo trimestre de 2026:

Tabla No. 10. Comparativo de indicadores de gestión reportados por el GRC.

INDICADOR	FÓRMULA	META	PROMEDIO I SEMESTRE 2026	DIFERENCIA FRENTE A LA META
PQRSD Resueltas	$(\text{PQRSD con respuesta} / \text{Total PQRSD presentadas}) \times 100$	85%	98,3%	13,3 P.P
Oportunidad en el Servicio	$(\text{Requerimientos atendidos oportunamente} / \text{Requerimientos atendidos}) \times 100$	85%	99,6%	14,6 P.P

Fuente: Informes de Gestión GRC I y II trimestre de 2026 y comunicación interna 2026IE08832. Cálculos OCI.

Los resultados muestran que durante el primer semestre de 2026 ambos indicadores se ubicaron por encima de las metas establecidas. El indicador “PQRSD Resueltas” superó la meta en 13,30 puntos porcentuales, mientras que “Oportunidad en el Servicio” la superó en 14,60 puntos porcentuales.

Los informes trimestrales publicados por el GRC igualmente dan cuenta de un comportamiento superior a las metas previstas para estos indicadores durante el periodo evaluado. No obstante, para efectos del presente seguimiento, la OCI tomó como referencia los resultados semestrales consolidados informados oficialmente mediante la comunicación 2026IE08832, evitando reproducir las mediciones periódicas ya desarrolladas por el proceso.

Frente al indicador “Oportunidad en el Servicio”, cuyo resultado semestral reportado por el GRC fue del 99,6%, la OCI efectuó un contraste con los resultados obtenidos en el numeral 7.8. De los 10.509 requerimientos gestionados directamente por el GRC en primer nivel, 10.460 fueron atendidos dentro del término y 49 registraron vencimiento, lo que representa una oportunidad del 99,53%, resultado que guarda relación con el porcentaje reportado por el proceso.

Al analizar la totalidad de los 10.704 requerimientos gestionados durante el semestre, se identificaron 10.537 atendidos dentro del término y 167 vencidos, equivalentes a una oportunidad global del 98,44% y un vencimiento del 1,56%.

La desagregación por nivel evidencia que la principal concentración de vencimientos se presentó en los requerimientos de segundo nivel: de 195 casos asignados a otras dependencias, 77 fueron atendidos dentro del término y 118 registraron vencimiento, equivalentes al 39,49% y 60,51%, respectivamente.

En conclusión, los indicadores reportados por el GRC para el primer semestre de 2026 presentaron resultados superiores a las metas establecidas. No obstante, el análisis efectuado por la OCI evidencia la importancia de complementar su lectura con los resultados globales y por nivel de atención, especialmente frente a la concentración de vencimientos identificada en segundo nivel.

7.12 CAPACITACIONES Y ACTIVIDADES DE FORTALECIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD.

La Oficina de Control Interno solicitó al Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano remitir evidencia de las capacitaciones o actividades de fortalecimiento institucional

dirigidas a los funcionarios o contratistas responsables de la gestión de PQRSD durante el primer semestre de 2026.

Mediante comunicación interna 2026IE08832 del 03 de septiembre de 2026, el GRC informó la realización de espacios mensuales denominados “GRC ¿Cómo vamos?”, orientados a la socialización de novedades, avances en la gestión, lineamientos institucionales y retroalimentación frente a la operación del proceso.

Como soporte de lo informado, el GRC remitió las presentaciones correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2026, así como los respectivos registros de asistencia. La OCI verificó la existencia de soportes de reunión para los seis meses del periodo evaluado, evidenciándose continuidad mensual en el desarrollo de estos espacios.

Tabla No. 11. Evidencias de los espacios “GRC ¿Cómo vamos?” – primer semestre de 2026.

MES	FECHA DEL ESPACIO SOPORTADA	EVIDENCIA REVISADA
Enero	22/01/2026	Presentación “GRC ¿Cómo vamos? – Enero 2026” y registro de asistentes
Febrero	12/02/2026	Presentación “GRC ¿Cómo vamos? – Febrero 2026” y registro de asistentes
Marzo	12/03/2026	Presentación “GRC ¿Cómo vamos? – Marzo 2026” y registro de asistentes
Abril	15/04/2026	Presentación “GRC ¿Cómo vamos? – Abril 2026” y registro de asistentes
Mayo	14/05/2026	Presentación “GRC ¿Cómo vamos? – Mayo 2026” y registro de asistentes
Junio	17/06/2026	Presentación “GRC ¿Cómo vamos? – Junio 2026” y registro de asistentes

Fuente: Presentaciones mensuales y registros de asistencia “GRC ¿Cómo vamos?” remitidos por el GRC.

La revisión de las presentaciones permitió evidenciar que estos espacios fueron utilizados para efectuar seguimiento a diferentes componentes de la gestión del GRC. En materia de Servicio al Ciudadano y gestión de PQRSD, se presentaron periódicamente resultados de gestión, tiempos de atención, casos vencidos, solicitudes de segundo nivel, canales de recepción y situaciones identificadas durante la operación. Por ejemplo, en enero se socializaron acciones relacionadas con la revisión diaria de SIGOB, alertas a responsables de tickets, mesas de trabajo con las áreas y actualización de enlaces PQRSD.

Así mismo, las presentaciones evidencian que el ejercicio permitió identificar y socializar aspectos susceptibles de atención durante la operación. En febrero se registraron, entre los riesgos analizados, casos vencidos y situaciones relacionadas con el diligenciamiento de fechas en el sistema PQRS; en marzo se incluyeron aspectos asociados al diligenciamiento de observaciones y cierre; y en mayo se analizaron, entre otros, casos de segundo nivel elevados varios días hábiles después de la recepción de la petición.

Adicionalmente, los espacios abordaron componentes complementarios del proceso, entre ellos transparencia, participación ciudadana, planeación estratégica, componente jurídico, comunicaciones, gestión administrativa y financiera y gestión documental. También se evidenciaron acciones orientadas al fortalecimiento de la atención con enfoque diferencial y a la planeación de espacios formativos para el equipo del GRC.

Lo anterior guarda correspondencia con los informes trimestrales del GRC, en los cuales se reportó un ciclo de capacitaciones para el fortalecimiento de competencias de los colaboradores que apoyan la gestión de los canales de atención.

Frente al seguimiento anterior, en el cual la OCI recomendó continuar fortaleciendo las actividades de capacitación, acompañamiento e inducción dirigidas a los servidores y contratistas responsables de la gestión de PQRS, la evidencia revisada durante el presente seguimiento permite observar continuidad en la realización mensual de espacios de socialización, seguimiento y retroalimentación durante el primer semestre de 2026.

En consecuencia, la OCI considera que los espacios “GRC ¿Cómo vamos?” constituyen una práctica de fortalecimiento interno que permite integrar el seguimiento a la operación con la socialización de resultados, alertas, novedades y lineamientos del proceso. Se recomienda mantener su periodicidad y continuar utilizando estos espacios para retroalimentar al equipo frente a las situaciones identificadas tanto por el propio proceso como en los ejercicios de seguimiento institucional.

8. CONTROLES ESTABLECIDOS.

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

1. **CARACTERIZACIÓN (FR-1300-SIPG-54-03):** Al corte del 30 de junio de 2026, se mantiene la versión cuya última actualización data del 29/08/2022.
2. **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL (PR-1607-RC-02-01):** Última actualización del procedimiento el 30/07/2025.
3. **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL (PR-1607-RC-03-01):** Última actualización del procedimiento el 30/07/2025.
4. **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA (PR-1607-RC-04):** Última actualización del procedimiento el 30/07/2025.

Además, el proceso cuenta con los siguientes 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.
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.
6. **PT-1607-RC-06_1 Protocolo Para Atención De Primer Nivel Gestión Jurídica:** Última actualización 21/08/2024.
7. **PT-1607-RC-09_1 Protocolo Para Atención De Primer Nivel Museo Del Saber En Gestión Del Riesgo:** Última actualización 21/08/2024.
8. **PT-1607-RC-10_1 Protocolo Para Atención De Primer Nivel En El Grupo De Talento Humano:** Última actualización 21/08/2024.

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.

Durante la validación efectuada por la OCI se evidenció que los protocolos que en el seguimiento anterior presentaban dificultades de visualización actualmente se encuentran disponibles para consulta. No obstante, continúa pendiente la publicación del PT-1600-RC-07-07_7 Protocolo para atención de primer nivel en Reducción del Riesgo. En el seguimiento anterior ya se había identificado que este protocolo no se encontraba publicado.

Mediante comunicación interna 2026IE08832, el GRC informó la actualización de la caracterización, los procedimientos de atención presencial, virtual y telefónica y dos formatos asociados al proceso. Sin embargo, teniendo en cuenta que dichas actualizaciones fueron realizadas el 27 de julio de 2026, corresponden a un periodo posterior al corte del presente seguimiento y, por tanto, no se consideran para la evaluación del primer semestre de 2026.

En consecuencia, al 30 de junio de 2026 se observa mejora frente a la disponibilidad y visualización de los protocolos consultados; sin embargo, continúa pendiente la publicación del protocolo de primer nivel correspondiente a Reducción del Riesgo.

9. RIESGOS IDENTIFICADOS.

De acuerdo con los resultados del seguimiento, la Oficina de Control Interno consultó el Mapa de Riesgos y Oportunidades 2026, en el cual el proceso de Relacionamiento con el Ciudadano tiene identificados los riesgos Nos. 99, 100 y 101:

Tabla No. 12. Riesgos del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano.

MAPA INSTITUCIONAL DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
ID.	2026	RIESGO INHERENTE	RIESGO RESIDUAL
99	Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad, DEBIDO A: 1. Retraso en la entrega de respuestas a las consultas de Segundo Nivel remitidas desde la Oficina de Atención al Ciudadano a los diferentes procesos. 2. Represamiento de requerimientos y/o picos de atención derivados de la operatividad propia de la gestión. 3. Falta de información actualizada para atención de consultas de primer nivel. Así mismo, cuando la entidad genera información institucional relevante que puede ser de interés para la comunidad, la Oficina de Atención al Ciudadano no es informada al respecto. 4. Incumplimiento del Procedimiento establecido para atención de consultas de segundo nivel por parte de las dependencias consultadas (remiten la respuesta directamente al ciudadano y se pierde la trazabilidad de la gestión), lo que PUEDE OCASIONAR acciones disciplinarias para funcionarios, acciones legales contra la entidad por parte de los ciudadanos, afectación de la imagen y credibilidad de la entidad. 5. Falta de personal asignado y/o que no cumpla con el perfil requerido para desempeñarse en la Oficina de Atención al Ciudadano, lo que puede ocasionar reprocesos y disminución en la capacidad de respuesta de la entidad frente a los picos de atención que se presenten. 6. Incumplimiento en los Procedimientos para gestión de respuestas por parte de los miembros del equipo de trabajo de la oficina de atención al ciudadano. Este riesgo se comparte con todos los procesos de la UNGRD para que en caso de materializarse se haga responsable al proceso que no cumple con los tiempos de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.	64 – Zona Riesgo Extrema	32 – Zona Riesgo Alta
100	Pérdida de información y/o inconsistencias en la trazabilidad de la gestión y respuesta emitida en la plataforma PQRS. DEBIDO A: 1. Las dependencias cuando responden consultas de Segundo Nivel no entregan la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano sino directamente al ciudadano generando inconsistencias en el cierre de los requerimientos y afectando la trazabilidad. 2. Errores u omisiones en el diligenciamiento de la información en el Sistema PQRS por parte del equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Ciudadano. 3. Fallas en la herramienta PQRS al momento del cargue y/o reporte de la información. Lo anterior PUEDE OCASIONAR pérdida de trazabilidad dificultando las consultas para entes de control, otras áreas de la entidad y usuarios lo que podría generar acciones legales contra la entidad y/o sanciones.	48 – Zona Riesgo Extrema	32 – Zona Riesgo Alta
101	Falla general del Sistema PQRS DEBIDO A: 1. Falta de actualización y/o mantenimiento. 2. Falta en los servidores que soportan la operación del sistema. 3. Falta en el suministro de internet. 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.	60 – Zona Riesgo Extrema	40 – Zona Riesgo Extrema

Fuente: Mapa de Riesgos y Oportunidades 2026 – UNGRD.

Los resultados del presente seguimiento guardan relación principalmente con los Riesgos 99 y 100. Frente al Riesgo 99, la OCI identificó 167 PQRS con vencimiento, equivalentes al 1,56 % del universo analizado, de las cuales 22 se encontraban pendientes de respuesta del área consultada. Este resultado guarda relación con una de las causas contempladas institucionalmente para el riesgo, asociada al retraso en las respuestas de segundo nivel.

Respecto del Riesgo 100, las situaciones identificadas en el numeral 7.7 relacionadas con la secuencia cronológica de fechas y estados del trámite guardan relación con las causas previstas en el mapa frente a errores u omisiones en el diligenciamiento de la información y trazabilidad de la gestión.

En relación con el Riesgo 101, durante el seguimiento no se identificaron situaciones que permitan asociar los resultados obtenidos con una falla general del sistema PQRSD.

Mediante comunicación interna 2026IE08832, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano informó que adjuntaba el seguimiento correspondiente al I y II cuatrimestre del Mapa de Riesgos y Oportunidades, incluyendo el seguimiento específico al Riesgo No. 99. No obstante, dicho soporte no fue identificado dentro de los anexos remitidos y revisados por la OCI.

Con el fin de complementar la verificación, la Oficina de Control Interno consultó el Mapa de Riesgos y Oportunidades publicado por la UNGRD en su portal institucional, a partir del cual se incorporó al presente informe la información correspondiente a los riesgos asociados a la gestión de PQRSD.

En consecuencia, el análisis presentado se sustenta en la información institucional publicada y disponible para consulta, dejando constancia de que el soporte específico anunciado en la comunicación 2026IE08832 no fue remitido dentro de los anexos revisados.

10. CONCLUSIONES.

Con base en el análisis documental, estadístico y operativo realizado sobre la gestión de PQRSD correspondiente al primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno concluye:

1. Durante el periodo evaluado se identificaron 10.782 tickets registrados en el aplicativo institucional PQRSD, de los cuales 10.704 correspondieron a requerimientos gestionados y 78 a tickets anulados del periodo, permitiendo conciliar el universo entre la descarga directa del sistema y la base consolidada suministrada por el GRC. No obstante, los informes trimestrales publicados reportaron 10.706 requerimientos, presentándose una diferencia de 2 registros frente a la base consolidada; adicionalmente, la base de tickets anulados incluyó 5 registros con fecha de solicitud de julio de 2025.
2. De los 10.704 requerimientos gestionados, 10.537 no registraron vencimiento, equivalentes al 98,44 %, mientras que 167 registraron vencimiento, correspondientes al 1,56 %. El análisis por nivel evidenció que

49 de los 10.509 requerimientos gestionados en primer nivel registraron vencimiento (0,47 %), mientras que en segundo nivel se identificaron 118 vencimientos sobre 195 requerimientos asignados (60,51 %). Del total de requerimientos vencidos, 145 se encontraban cerrados y 22 permanecían pendientes de respuesta del área consultada al momento de la revisión.

3. En materia de consistencia y trazabilidad, la OCI identificó casos relacionados con diferencias en la secuencia cronológica de fechas y estados registrados en el sistema PQRS. Frente a estas situaciones, el GRC reportó acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del registro de fechas, identificación de responsables, notificaciones, campos obligatorios y trazabilidad de la gestión, por lo que resulta pertinente mantener el seguimiento a la efectividad de los controles y ajustes implementados.
4. El GRC reportó mecanismos de control y monitoreo mediante revisiones aleatorias de tickets, seguimiento diario a través de SIGOB y seguimiento semanal a casos de segundo nivel. Así mismo, los indicadores “PQRS Resueltas” y “Oportunidad en el Servicio” registraron resultados semestrales de 98,3 % y 99,6 %, respectivamente, superiores a la meta establecida del 85 %. No obstante, el resultado del indicador “Oportunidad en el Servicio” debe interpretarse de manera complementaria con el análisis efectuado por la OCI, considerando que en segundo nivel se identificaron 118 requerimientos vencidos de 195 asignados, equivalentes al 60,51 % de dicho universo.
5. Frente a las acciones de fortalecimiento institucional, se verificó la realización mensual de los espacios “GRC ¿Cómo vamos?” durante enero a junio de 2026, en los cuales se abordaron resultados de gestión, tiempos de atención, casos vencidos, requerimientos de segundo nivel y situaciones operativas del proceso.
6. En relación con los controles documentales, se evidenció mejora en la disponibilidad y visualización de los protocolos que anteriormente presentaban dificultades de consulta; sin embargo, continúa pendiente la publicación del PT-1600-RC-07-07_7 Protocolo para atención de primer nivel en Reducción del Riesgo. Las actualizaciones documentales informadas por

el GRC con fecha 27 de julio de 2026 corresponden a un periodo posterior al corte del presente seguimiento.

7. Los resultados del seguimiento guardan relación principalmente con los Riesgos 99 y 100 del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, asociados al cumplimiento de términos de respuesta y a la trazabilidad de la información. Para el Riesgo 101 no se identificaron situaciones que permitan asociar los resultados obtenidos con una falla general del sistema PQRSD. Así mismo, aunque el GRC informó la remisión del seguimiento al Riesgo 99, dicho soporte no fue identificado entre los anexos disponibles para el ejercicio.

11. RECOMENDACIONES.

Con fundamento en los resultados obtenidos durante el seguimiento, la Oficina de Control Interno recomienda:

1. Mantener y fortalecer los mecanismos de seguimiento a los términos de respuesta, con especial atención a los requerimientos de segundo nivel, los casos próximos a vencer y aquellos que permanezcan pendientes de respuesta por parte de las dependencias consultadas. Así mismo, evaluar la conveniencia de implementar alertas preventivas que faciliten su atención antes del vencimiento del término aplicable.
2. Fortalecer los controles de validación sobre la información registrada en el sistema PQRSD, especialmente en los campos relacionados con fechas, estados del trámite y demás variables que inciden en la consistencia y trazabilidad de la información. Así mismo, analizar las causas de las diferencias identificadas, con el acompañamiento técnico que corresponda, y verificar la efectividad de los controles y ajustes implementados.
3. Fortalecer la conciliación previa de la información utilizada para la elaboración de informes y reportes estadísticos, de manera que exista correspondencia entre la base consolidada, los tickets anulados y las cifras publicadas, incluyendo controles sobre el periodo de corte de la información.

4. Evaluar técnicamente la pertinencia de complementar el indicador “Oportunidad en el Servicio”, de manera que, además de la medición sobre los requerimientos atendidos, permita analizar el comportamiento de los vencimientos sobre el universo total gestionado y, de forma diferenciada, los requerimientos de segundo nivel.
5. Gestionar la publicación del PT-1600-RC-07-07_7 Protocolo para atención de primer nivel en Reducción del Riesgo, con el fin de garantizar su disponibilidad para consulta.
6. Mantener el seguimiento a los Riesgos 99, 100 y 101 y a la efectividad de sus controles, incorporando los resultados relacionados con oportunidad, trazabilidad y funcionamiento del sistema identificados en los ejercicios de seguimiento de la OCI, y garantizando la disponibilidad de los soportes que evidencien el monitoreo efectuado.
7. Establecer y fortalecer los mecanismos de identificación, clasificación y seguimiento de las peticiones que requieran atención prioritaria, de conformidad con el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, garantizando su trámite preferente cuando estén orientadas a evitar un perjuicio irremediable y la adopción inmediata de las medidas de urgencia que correspondan cuando, por razones de salud o seguridad personal, se encuentre en peligro inminente la vida o la integridad del peticionario. Así mismo, establecer controles que aseguren su adecuada trazabilidad y atención oportuna en el sistema institucional PQRSD y evaluar la adopción de un término interno máximo de tres (3) días hábiles para la gestión prioritaria de estos casos, sin perjuicio de la obligación de adoptar de inmediato las medidas de urgencia cuando se configuren los supuestos previstos en el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015.
8. Mantener actualizado el formato FR-1400-OCI-22_05 “Formato Matriz de Seguimiento Recomendaciones”, con el fin de registrar y realizar seguimiento a las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno en los informes de evaluación y seguimiento, y disponer de información actualizada cuando sea requerida por esta Oficina.

12. PAPELES DE TRABAJO

Para la elaboración del presente informe se utilizaron los documentos y papeles de trabajo recopilados y elaborados durante el desarrollo del seguimiento, los cuales constituyen parte fundamental de los soportes de la evaluación realizada y se encuentran archivados en la Oficina de Control Interno.

Los papeles de trabajo contienen la información suministrada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, las bases de datos analizadas, la información descargada del sistema institucional PQRS, la lista de chequeo FR-1400-OCI-29_01, los análisis y cruces efectuados, los soportes documentales, los reportes de indicadores, las evidencias de seguimiento, control y fortalecimiento institucional, y demás elementos utilizados para sustentar las observaciones, conclusiones y recomendaciones contenidas en el presente informe.

En este sentido, corresponde a las áreas involucradas efectuar seguimiento a las situaciones identificadas y adelantar, en el marco del principio de autocontrol, las acciones que resulten pertinentes para fortalecer la gestión de las PQRS y atender las oportunidades de mejora señaladas por la Oficina de Control Interno.

Los papeles de trabajo y demás soportes del seguimiento reposan en el expediente documental correspondiente de la Oficina de Control Interno, de conformidad con las Tablas de Retención Documental vigentes.

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 inherentes a cualquier estructura de control interno, pueden presentarse errores o situaciones que no hayan sido identificadas durante la ejecución de los procedimientos de evaluación y seguimiento previamente definidos por la Oficina de Control Interno.

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano es responsable de establecer y mantener controles adecuados sobre la gestión de las PQRSD y de prevenir y gestionar las situaciones que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos, de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el esquema de líneas de defensa.

Así mismo, corresponde al GRC garantizar que la información suministrada para el desarrollo del presente seguimiento sea oportuna, completa, íntegra, consistente y actualizada, así como informar cualquier situación relevante que pueda incidir en los resultados del ejercicio.

El presente informe se emite en cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno y refleja el compromiso institucional con la transparencia, la adecuada atención a la ciudadanía, la oportunidad en la gestión de las PQRSD, la confiabilidad de la información y la mejora continua del proceso.

Cordialmente,



DIANA MABEL MONTOYA REINA

Jefe Oficina Control Interno

Elaborado por: Leidy Johana Cartagena Benitez- Profesional Especializado OCI. Leidy Cartagena
Revisado y aprobado: Diana Mabel Montoya Reina.