

 Departamento Nacional de Planeación	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSDF	Abril 2026

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DEL
1º. DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025**

RICARDO BOGOTÁ CAMARGO
Jefe Oficina Control Interno

DÁMARIS SÁNCHEZ SALAMANCA
Auditor

Abril de 2026
Bogotá D.C.

Contenido

INTRODUCCIÓN 3

1. OBJETIVO GENERAL 3

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3

2. ALCANCE 3

3. NORMATIVIDAD ASOCIADA 4

4. METODOLOGÍA APLICADA 5

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO 5

5.1 GESTIÓN DE PETICIONES - PQRSDF 5

5.2 COMPARATIVO PETICIONES – PQRSDF 8

5.3 PUBLICACIÓN DE INFORMES 8

5.3.1 ESTÁNDARES DE PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN 8

5.4 TIPO DE PETICIONES – PQRSDF 10

5.5 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 12

5.6 ATENCIÓN PETICIONES ANÓNIMAS 13

5.7 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES 13

5.8 CALIDAD DE LAS PQRSDF 17

5.9 PRUEBAS REALIZADAS EN EL SEGUNDO Y TERCER CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS 2025 18

5.10 ACCIONES PREVENTIVAS CORRECTIVAS Y DE MEJORA - AIRE. 20

6. CONCLUSIONES 21

7. RECOMENDACIÓN 23

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSDf	Abril 2026

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en cumplimiento al Plan Anual de Auditorías vigencia 2026, la Oficina de Control Interno del DNP presenta el seguimiento realizado a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf, recibidas en el Departamento Nacional de Planeación.

En el seguimiento realizado se verificó el cumplimiento de la normatividad aplicable a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDf, así como también, el de los lineamientos definidos en el Procedimiento “Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código PT-PG 05 Versión 10 y “Manual para la Atención Integral al Ciudadano” Código M-PG-09 Versión 10, a cargo de la SARC, los cuales se encuentran asociados al Proceso Planeación y Gestión Orientada a Resultados.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDf presentadas por los ciudadanos y grupo de interés ante el DNP, entre el periodo comprendido del 1 de julio y el 31 de diciembre 2025, con el fin de determinar la oportunidad y atención de las PQRSDf de conformidad con las Leyes: 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSDf recibidas y atendidas en el Sistema de Gestión Documental y demás canales de comunicación del DNP.
- Realizar el análisis del reporte consolidado de PQRSDf radicadas durante el segundo semestre del 2025.
- Verificar los lineamientos establecidos en el DNP para la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDf recibidas en la Entidad.
- Verificar la publicación de los informes trimestrales de PQRSDf
- Verificar la publicación y seguimiento de los informes cuatrimestrales por posibles denuncias de soborno, fraude y corrupción; según lo establecido en el Manual Operativo del Componente de Gestión de Transparencia e Integridad del DNP.
- Validar la disponibilidad de los canales de comunicación para que los ciudadanos y grupos de interés presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y felicitaciones.

2. ALCANCE

Verificar la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas en el DNP, analizando la oportunidad en la atención y traslados por no competencia en los términos normativos, atención en los canales de comunicación y tipificación de estas.

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSDf	Abril 2026

3. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Normas externas asociadas para el seguimiento a la atención de PQRSDf

Constitución Política de Colombia, artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”

Constitución Política de Colombia, artículo 74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

Ley 5 de 1992 "Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes". Artículo 258. Solicitud de informes por los Congresistas y Artículo 260. Solicitud de documentos.

Ley 87 de 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.

Ley 190 de 1995, “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 1474 de 2011, artículo 76. “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

Ley 1437 de 2011, Título II Derecho de Petición

Ley 1712 de 2014, “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, “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 1166 de 2016, "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”.

Resolución 1156 de 2008 “Por la cual se establece los lineamientos para la gestión de la correspondencia en el Departamento Nacional de Planeación”

Manual Operativo MIPG Versión 6 “3ª. Dimensión Gestión con valores para resultados numeral 3.3 Relación Estado Ciudadano”

4. METODOLOGÍA APLICADA

Para el desarrollo del seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, interpuestas por la ciudadanía ante el DNP, se realizó a través de la siguiente verificación:

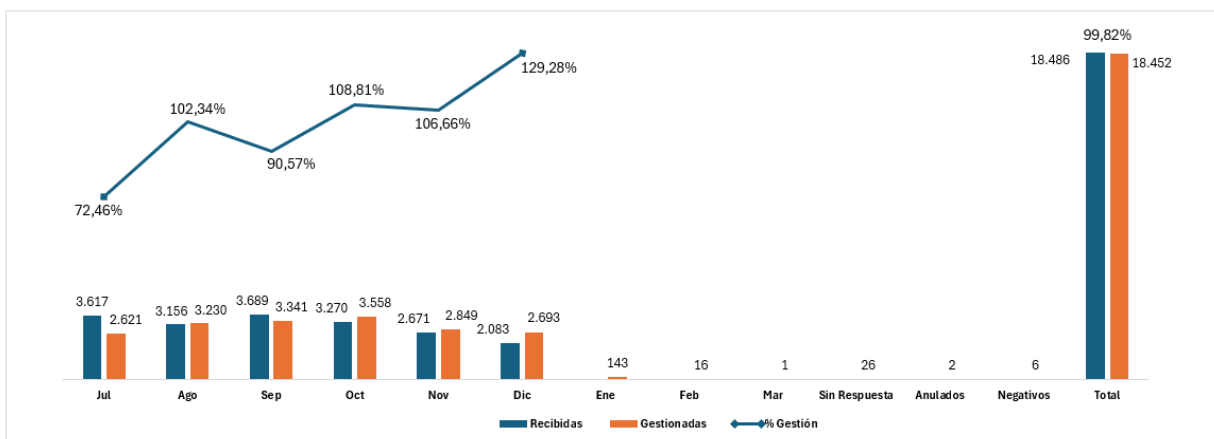
1. Disponibilidad de los canales de atención del Departamento Nacional de Planeación (DNP) para que la ciudadanía, grupos de valor y usuarios, presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
2. Verificación de la publicación de los informes trimestrales de seguimiento a la atención de las PQRSDf y de los posibles actos de corrupción, a través de la página web de la Entidad.
3. Verificación de la calidad de las respuestas en cuanto a completitud, lenguaje claro, precisión y congruencia.
4. Resultados de las auditorías internas realizadas en el segundo y tercer ciclo realizado durante la vigencia 2025, por parte de la Oficina de Control Interno, en las cuales se verificó el desempeño de la gestión de las PQRSDf en los procesos auditados.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

A continuación, se presenta el resultado obtenido del seguimiento realizado a las PQRSDf:

5.1 GESTIÓN DE PETICIONES - PQRSDf

Revisada la gestión de peticiones ciudadanas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, las cuales se encuentran soportadas en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO a cargo del Departamento Nacional de Planeación, se observó que se recibieron 18.486 PQRSDf, de las cuales se atendieron 18.452 (99.82%), como se detalla a continuación:



Fuente: Elaboración OCI – Reporte Consolidado PQRSDf - Sistema de Gestión Documental ORFEO

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSDF	Abril 2026

Respecto a las peticiones restantes 34 (0.18%), se observó que:

- (2) Solicitudes (20256630877672 y 20256631114122) se gestionaron como derecho de petición y se emitió respuesta mediante con radicado No. 20254460672621 y 20256631114122; sin embargo, al revisar las respuestas se observó, que estas fueron anuladas y no se emitió nueva respuesta.

Dado lo anterior, se consultó con la SARC e informo "(...) se aprobó el cambio de tipo documental del radicado 20256631114122 de Derecho de Petición a PROCESOS / PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL / Solicitud Mesa de Trabajo, por lo que no contaría con términos legales de respuesta". No obstante, al verificar el SGD-ORFEO se observó, que la modificación se realizó el 30/03/2026 en el transcurso del seguimiento y posterior a la entrega formal del reporte de PQRSDF (17/03/2026); razón por la cual no es objeto de respuesta, lo cual incumple con lo establecido en el numeral 8.2 Organización Interna literal a) Asignación PQRSDF y Tabla de Retención Documental "En caso de que la clasificación de la TRD dada inicialmente al radicado no corresponda al documento, la dependencia quien tenga el radicado **tendrá cuatro días hábiles** para llevar a cabo la retipificación del documento de acuerdo con las TRD creadas en su dependencia" del MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, CÓDIGO: M-PG-09 V10 (Subrayado y negrilla fuera de texto)

Con relación, a la radicado No. 20256630877672 de la Subdirección de Control, registra sin respuesta lo cual implica debilidad de autocontrol en la diligencia del manejo y uso del sistema de los registros existentes y coherencia de la modalidad legal de la Ley 1755 de 2015 y posible omisión del derecho fundamental establecido en el artículo 23 de la Constitución Política.

- (6) Corresponden a peticiones reiterativas de fechas anteriores, que se radican nuevamente y la fecha de respuesta se asocia a la fecha del expediente o respuesta anterior, lo cual afecta el porcentaje de cumplimiento, debido a que estas se radican como recibidas en el SGD-ORFEO dos veces relacionadas con una sola respuesta, lo que afecta la calidad y coherencia de la información, entre el número de peticiones recibidas respecto con las atendidas, por debilidad de autocontrol y autogestión en el manejo y uso del sistema de los registros existentes y a su vez podría generar la materialización de un riesgo de incumplimiento de los términos legales así:

Ítem	Dependencia	No. de Radicado	Fecha Radicación	No. de Respuesta Asociada	Fecha de Respuesta
1	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256630825082	2/09/2025	20254460588881	1/09/2025
2	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256630874832	17/09/2025	20254460621201	11/09/2025
3	DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	20256630978722	23/10/2025	20255900669821	2/10/2025
4	SUBDIRECCION DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	20256631039032	12/11/2025	20254540651551	25/09/2025
5	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256631103882	5/12/2025	20254460830421	3/12/2025
6	SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES	20256631117622	11/12/2025	20254310805391	19/11/2025

Fuente: Elaboración OCI – Reporte Consolidado PQRSDF - Sistema de Gestión Documental ORFEO

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSDF	Abril 2026

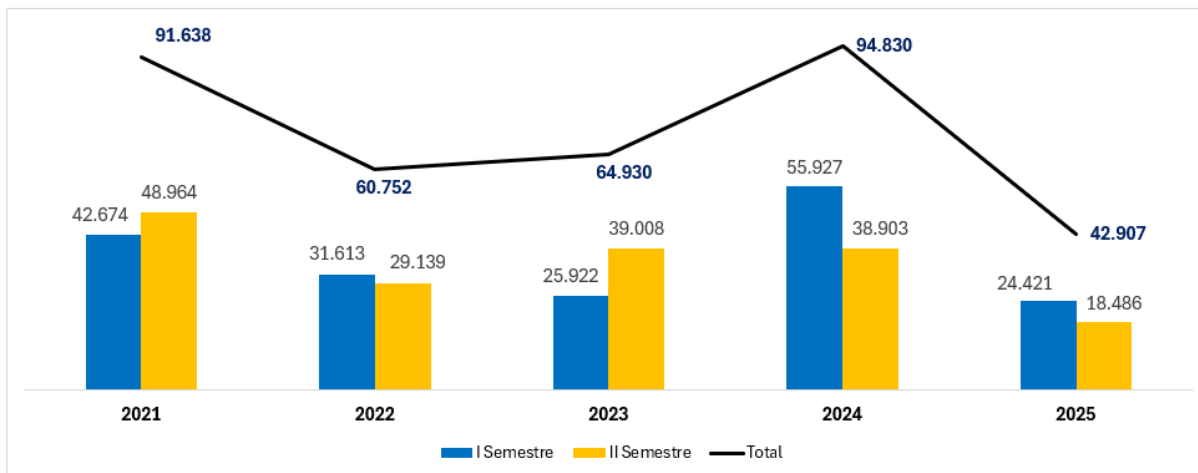
- (26) Peticiones no tienen respuesta asociada, lo cual implica debilidad de autocontrol en la diligencia del manejo y uso del sistema de los registros existentes y coherencia de la modalidad legal de la Ley 1755 de 2015 y posible omisión del derecho fundamental establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, así:

Ítem	Dependencia	No. de Radicado	Fecha Radicación
1	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256000816572	29/08/2025
2	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256000867172	15/09/2025
3	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256000985222	27/10/2025
4	GRUPO DE PRESUPUESTO	20256001096612	3/12/2025
5	Dependencia Salida	20256630672372	11/07/2025
6	SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	20256630679412	15/07/2025
7	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256630737002	31/07/2025
8	DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	20256630772922	14/08/2025
9	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256630778202	19/08/2025
10	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256630778242	19/08/2025
11	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256630800122	26/08/2025
12	SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL	20256630830902	3/09/2025
13	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256630841282	5/09/2025
14	SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL	20256630848132	9/09/2025
15	SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL	20256630894382	24/09/2025
16	SUBDIRECCION DE PROYECTOS	20256630957452	15/10/2025
17	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256630959482	16/10/2025
18	SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	20256631013602	4/11/2025
19	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256631017882	5/11/2025
20	DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	20256631050892	19/11/2025
21	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256631060422	21/11/2025
22	Dependencia Salida	20256631061902	24/11/2025
23	DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	20256631112022	10/12/2025
24	Dependencia Salida	20256631149792	19/12/2025
25	GRUPO DE PRESUPUESTO	20256631161732	24/12/2025
26	SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO	20256631169912	30/12/2025

Fuente: Elaboración OCI – Reporte Consolidado PQRSDF - Sistema de Gestión Documental ORFEO

5.2 COMPARATIVO PETICIONES – PQRSD

A continuación, se presenta el resumen de las peticiones radicadas por el DNP durante las vigencias 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025:



Fuente: Elaboración OCI – Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental ORFEO

Respecto a la radicación de peticiones de la vigencia 2024 (94.830) versus las recibidas (42.907) en el 2025, se evidenció disminución del 54.75% (51.923), debido que presentaron menos solicitudes del SISBEN relacionadas con la inconformidad en la clasificación, actualizaciones y/o correcciones de información y solicitud de encuesta.

5.3 PUBLICACIÓN DE INFORMES

5.3.1 ESTÁNDARES DE PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- **Publicación informe trimestral de PQRSD**

En atención a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 del 2014 “(...) *Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional* (...)” y en el Anexo No 2 “*Estándares de Publicación y Divulgación de Información*” de la Resolución 1519 de 2020, se verificó la estandarización del contenido relacionado con la publicación de los informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos y se encontró que la Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía, publicó los informes de seguimiento a la gestión de las PQRSD, en la página web de la Entidad en el link: <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Informes-PQRS.aspx>, como se detalla a continuación:

Periodo	Nombre del Informe	Mes de Publicación
I Trimestre 2025	Informe de Seguimiento a la Gestión de las PQRSD	Abril 2025
II Trimestre 2025	Informe de Seguimiento a la Gestión de las PQRSD	Julio 2025
III Trimestre 2025	Informe de Seguimiento a la Gestión de las PQRSD	Septiembre 2025
IV Trimestre 2025	Informe de Seguimiento a la Gestión de las PQRSD	Enero 2026

Fuente: Elaboración OCI – Publicación Página WEB – DNP.

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Abril 2026

- **Publicación y seguimiento de los informes cuatrimestrales por posibles denuncias de soborno, fraude y corrupción.**

Al revisar la página web de la Entidad, la publicación de los informes sobre posibles denuncias de soborno, fraude y corrupción para la vigencia 2025, se observó que la Oficina de Control Interno Disciplinario, realizó en el primer semestre la publicación del informe correspondiente al primer bimestre, a través del enlace <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Informes-PQRS.aspx>; situación que conllevó al incumplimiento de lo establecido en el Manual Operativo del Componente de Gestión de Transparencia e Integridad V1 numeral 11.1.1 Anticorrupción (Antisoborno) viñeta • Directrices del Planteamiento de Inquietudes y Reporte de Denuncia en el párrafo 6 "*El rol del jefe Oficina de Control Interno Disciplinario realiza un seguimiento a las denuncias de soborno, fraude y corrupción y genera un reporte con periodicidad cuatrimestral. Una vez publicado el informe en la página principal del DNP se presenta al Subcomité de Transparencia e Integridad para conocimiento de los miembros aplicando las políticas de reserva de información de los casos evaluados y que se encuentran en seguimiento por parte de estas jefaturas*".

Dado lo anterior, se suscribió el plan de mejoramiento con la APCM 25-115 y como resultado de la acción A "*Elevar consulta a la Secretaría de Transparencia de la presidencia de la república con el fin de aclarar si existe alguna obligatoriedad para elaborar y publicar informes específicos (adicionales a los listados en el informe de PQRSD) de denuncias recibidas y su estado*"; el 10/10/2025 el Profesional Especializado Grupo de Política Pública y Fortalecimiento de la Lucha Contra la Corrupción de la Presidencia manifestó "(...) no existe una obligación legal de elaborar un informe independiente sobre denuncias (...)", razón por la cual se concluye que la acción fue eficaz, toda vez que se realizó la consulta a la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República

Con relación a la acción B "*Realizar la publicación de los informes cuatrimestrales de denuncias en la página Web del DNP*" se observó, que en el segundo semestre del 2025 se publicó, en la página web de la Entidad, los informes correspondientes al primer y segundo cuatrimestre y con relación al tercer cuatrimestre este no se publicó teniendo en cuenta que no existe una obligación legal de elaborar y publicar un informe independiente sobre denuncias.

Así mismo, se observó que en cumplimiento de la acción C "*Actualizar el manual de transparencia e integridad del DNP conforme a los lineamientos legales establecidos*" y en concordancia con el concepto recibido se actualizó, el Manual Operativo del Componente de Gestión de Transparencia e Integridad en el cual se suprimió el **reporte con periodicidad cuatrimestral.**

En consecuencia, el plan de mejoramiento identificado con código 25 – 115 se cierra por acciones de hecho y de derecho; toda vez que no existe una obligación legal de elaborar un informe independiente sobre denuncias; razón por la cual la APCM 25-115 será retirada del balance de acciones, correctivas, preventivas y mejora del DNP.

- **Calidad de la Información**

Respecto a lo establecido en el artículo 3 “*Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública*” de la Ley 1712 del 2014 – “*Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad*” (subrayado y negrilla fuera de texto), al comparar, la información registrada en los informes trimestrales de seguimiento a la gestión de las PQRSD, relacionada con el número de peticiones versus el reporte consolidado generado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se encontraron 136 diferencias:

Fuente de Información	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
SGD- ORFEO	3.617	3.156	3.689	3.270	2.671	2.083	18.486
Informes trimestrales	3.616	3.163	3.677	3.275	2.668	1.951	18.350
Diferencia	1	-7	12	-5	3	132	136

Fuente: Elaboración OCI – Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental ORFEO / Informes Publicados

Dado lo anterior, se evidenció debilidad de control por parte del grupo de radicación y las áreas técnicas, respecto a los registros que se capturan, crean y gestionan (modificación de TRD) en las diferentes dependencias del DNP, lo cual afecta la consistencia y veracidad de la información publicada afectando los principios de transparencia y acceso de esta, lo que podría generar la materialización del riesgo asociado a la disponibilidad, oportunidad y veracidad de la información.

Si bien, el plan de mejoramiento se encuentra en curso, se recomienda analizar las causas de la recurrencia, revisar y ajustar las acciones suscritas en el plan de mejoramiento **APCM 25-116**.

5.4 TIPO DE PETICIONES – PQRSD

En lo que respecta a los tipos de peticiones atendidas, se observó que la mayor parte de éstas corresponden a derechos de petición 15.446 (83.56%), como se detallan a continuación:

Tipo	Peticiones	%
Derecho de Petición	15.446	83,56%
Petición Entre Autoridades	1.331	7,20%
Consulta	386	2,09%
Solicitud de documentos	321	1,74%
Denuncias actos de corrupción externos	259	1,40%
Peticiones Presentadas por el Congreso	244	1,32%
Solicitud de Órganos de Control (5 días)	144	0,78%
Queja	128	0,69%
Solicitud de información pública	118	0,64%
Solicitud de Órganos de Control (3 días)	85	0,46%
Denuncias actos de corrupción internos	13	0,07%
Sugerencia	6	0,03%
Felicitaciones	3	0,02%
Reclamo	2	0,01%
Total	18.486	100,00%

Fuente: Elaboración OCI – Reporte consolidado PQRSD – SGD - ORFEO

En lo referido a los temas de las peticiones atendidas, se observó que la mayor proporción 9.103 (49.24%) corresponde a solicitudes relacionadas con SISBEN, por inconformidad con la clasificación, solicitud de encuesta, actualizaciones y/o correcciones de información, solicitudes de inclusión, consulta de clasificación, quejas contra las oficinas de SISBÉN locales, solicitudes de retiro, denuncias ciudadanas, consultas asociadas a programas sociales, traslado de ciudad, entre otras como se detalla a continuación:

Tema	No. Peticiones	%
DNP / Otro	6.535	35,35%
DNP / Sisbén - Inconformidad con la clasificación	3.569	19,31%
DNP / Sisbén - Otro tipo de solicitud	2.260	12,23%
DNP / Sisbén - Actualizaciones y/o correcciones de información	1.167	6,31%
DNP / Sisbén - Solicitud de encuesta	1.046	5,66%
DNP / Sistema General de Regalías	739	4,00%
DNP / Portal Ciudadano	524	2,83%
REGALÍAS / Sistema General de Regalías	472	2,55%
DNP / Renta ciudadana	338	1,83%
DNP / Sisbén - Solicitudes de inclusión en el Sisbén	323	1,75%
DNP / Sisbén - Solicitudes de retiro en el Sisbén	233	1,26%
DNP / Sisbén - Consulta de clasificación en el Sisbén	197	1,07%
DNP / LEY 5	160	0,87%
DNP / Sisbén - Traslado del Sisbén de ciudad	108	0,58%
DNP / Víctimas	85	0,46%
DNP / Sisbén - Denuncias ciudadanas	83	0,45%
DNP / Proyectos de Inversión y Finanzas Públicas	72	0,39%
DNP / Sisbén - Quejas contra las oficinas de Sisbén locales	66	0,36%
DNP / CONPES	62	0,34%
DNP / Desarrollo Social	60	0,32%
DNP / Sisbén - Consultas asociadas a programas sociales	51	0,28%
DNP / Certificados Laborales y/o Pensionales	49	0,27%
DNP / Traslados a otras Entidades	44	0,24%
DNP / DEVOLUCIÓN IVA	43	0,23%
DNP / Desarrollo y Ordenamiento Territorial	41	0,22%
DNP / Plan Nacional de Desarrollo	33	0,18%
DNP / Catastro Multipropósito	20	0,11%
DNP / Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas.	17	0,09%
DNP / Ciencia, Tecnología e Innovación.	12	0,06%
DNP / SisPT - Mesas de Ayuda o Solicitudes de Capacitación y/o Asistencia Técnica	12	0,06%
DNP / Infraestructura	11	0,06%
DNP / Desarrollo Rural y Agropecuario	8	0,04%
DNP / Alianza Público Privada	7	0,04%
DNP / Fortalecimiento y Seguimiento a la Descentralización.	7	0,04%
DNP / Contratos Plan	6	0,03%
DNP / Rendición de Cuentas	6	0,03%
DNP / Solicitud de certificados - Contratista / Excontratista	6	0,03%
DNP / Solicitud y/o entrega de sobornos, dadas o beneficios para generar falsedad de información, información no veraz sobre los productos y servicios, gestión o actividades del DNP	4	0,02%
DNP / Cambio Climático	3	0,02%
DNP / Solicitud de certificados - Funcionarios / Exfuncionarios	3	0,02%
DNP / Manipulación de la información relacionada en estudios previos, pliego de condiciones, en adendas al pliego de condiciones o en evaluaciones de las propuestas	2	0,01%

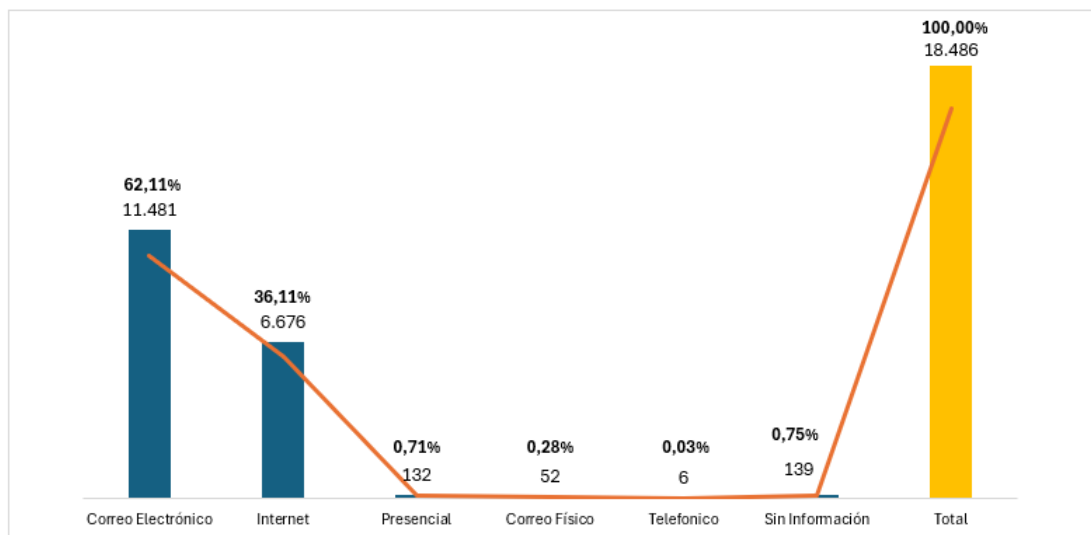
	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Abril 2026

Tema	No. Peticiones	%
DNP / Cálculo y/o distribución de los recursos de financiamiento público	1	0,01%
DNP / Favorecer a un tercero a través de un proceso de contratación directa que no cumpla con los requisitos y/o en la adjudicación de algún proceso de contratación, adelantado mediante cualquier otra modalidad de selección	1	0,01%
Total	18.486	100%

Fuente: Elaboración OCI – Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental ORFEO

5.5 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En lo referido a los canales de comunicación dispuestos por el DNP para atender las peticiones ciudadanas, se observó que el correo electrónico es el principal medio de radicación con 11.481 (62.11%) peticiones, seguido del internet 6.676 (36.11%) y los medios con menos representatividad son presencial 132 (0.71%), el correo físico 52 (0.28%) y telefónico 6 (0.03%), como se detalla a continuación:



Fuente: Elaboración OCI – Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental ORFEO

Por otro lado; al revisar en el SGD – ORFEO y el reporte de PQRSD suministrado por la SARC el 17/03/2026 se observó que 139(0.75%) peticiones no registran el medio de recepción por el cual se recibieron las solicitudes.

Si bien, el 06/04/2026 la SARC reportó por correo electrónico “*Fallas en la completitud de las variables de la base de datos del reporte internet*” al gestor de base de datos ORFEO, se recomienda al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía realizar el reporte al centro de servicios conforme a lo establecido en la política operacional [PL02-ES4] “*Todas las personas usuarias que identifiquen cualquier novedad, requerimiento y/o incidente de seguridad en la prestación de algún servicio de TIC deberán reportarlo al Centro de Servicios al correo electrónico centrodeservicios@dn.gov.co. El Centro de Servicios son los únicos autorizados para la realización de procedimientos técnicos en los equipos institucionales*” y [PL08-ES73] “*Las dependencias son responsables de comunicar los incidentes de seguridad de la información o descubrimiento de prácticas inapropiadas al correo de centro de servicios*

Calle 26 N° 13-19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 www.dnp.gov.co

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSDF	Abril 2026

(centrodeservicios@dnp.gov.co) con el fin gestionar las acciones correctivas para remediar la posible materialización de riesgos” del MANUAL OPERATIVO DE LA GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, con el propósito de mitigar la posible materialización del riesgo de no disponibilidad de la información y que afecte la disponibilidad de la misma.

5.6 ATENCIÓN PETICIONES ANÓNIMAS

Según lo establecido en la Ley 1437 de 2011 en su artículo 5 “Derechos de las personas ante las autoridades” numeral 4, Toda persona tiene derecho a obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.

Adicionalmente, la misma Ley en su artículo 69 define - Notificación por aviso. “(...) Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso”. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal (...).

Así las cosas, realizado seguimiento a las peticiones recibidas bajo peticionario “Anónimo”, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, se recibieron 422 (2.39%), cuyas respuestas se encuentran publicadas en la página web de la Entidad.

Así mismo, se observó que el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía viene adelantando acciones conducentes en el punto físico para la atención personalizada y así dar a conocer la respuesta de las PQRSDF, con el propósito de asegurar una comunicación efectiva con los grupos de valor, especialmente con los ciudadanos que no tienen acceso a los medios tecnológicos y de esta manera dar cumplimiento a las notificaciones por aviso.

5.7 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES

En lo referido a las peticiones recibidas (18.486) durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2025, se observaron tres situaciones que limitaron el ejercicio de verificación en la atención oportuna de 34 (0.18%).

5.7.1 Oportunidad en la atención de peticiones por dependencias

Dada las situaciones mencionadas, para el ejercicio de verificación en la atención oportuna se realizó la revisión de 18.452 PQRSDF, de las cuales 18.009 (97.60%) se atendieron de manera oportuna y 443 (2.40%) excedieron el término legal establecido, lo cual implica incumplimiento de la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, so pena de incurrir en falta disciplinaria artículo 31. “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSDF	Abril 2026

A continuación, se presenta el detalle de la oportunidad de las peticiones atendidas:

Dependencia	En Término	%	Extemporánea	%	Total	% Participación
SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION	11.646	99,91%	11	0,09%	11.657	63,17%
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	1.651	100,00%		0,00%	1.651	8,95%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR	488	96,06%	20	3,94%	508	2,75%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	330	99,70%	1	0,30%	331	1,79%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	243	99,59%	1	0,41%	244	1,32%
SUBDIRECCION DE CONTROL	163	84,46%	30	15,54%	193	1,05%
SECRETARIA GENERAL	159	95,78%	7	4,22%	166	0,90%
DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS	145	98,64%	2	1,36%	147	0,80%
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y RESULTADOS	139	97,89%	3	2,11%	142	0,77%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	138	94,52%	8	5,48%	146	0,79%
SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS	138	94,52%	8	5,48%	146	0,79%
GRUPO GESTION DE PERSONAL	138	92,00%	12	8,00%	150	0,81%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	137	99,28%	1	0,72%	138	0,75%
DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	136	51,91%	126	48,09%	262	1,42%
OFICINA ASESORA JURIDICA	135	80,36%	33	19,64%	168	0,91%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL	128	98,46%	2	1,54%	130	0,70%
SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES	113	100,00%		0,00%	113	0,61%
SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	107	94,69%	6	5,31%	113	0,61%
SUBDIRECCION DE PLANEACION TERRITORIAL	96	100,00%		0,00%	96	0,52%
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	86	98,85%	1	1,15%	87	0,47%
DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL	80	97,56%	2	2,44%	82	0,44%
SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES	74	96,10%	3	3,90%	77	0,42%
SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	70	95,89%	3	4,11%	73	0,40%
GRUPO DE ADMINISTRACION DE SALARIOS	65	94,20%	4	5,80%	69	0,37%
GRUPO DE GERENCIA NACIONAL DE PACTOS TERRITORIALES	57	98,28%	1	1,72%	58	0,31%
DIRECCION DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE	53	96,36%	2	3,64%	55	0,30%
GRUPO DE CONPES	50	100,00%		0,00%	50	0,27%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO	50	92,59%	4	7,41%	54	0,29%
DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS	49	87,50%	7	12,50%	56	0,30%
SUBDIRECCION DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	49	96,08%	2	3,92%	51	0,28%
SUBDIRECCION DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	46	79,31%	12	20,69%	58	0,31%
SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO	46	92,00%	4	8,00%	50	0,27%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	46	51,69%	43	48,31%	89	0,48%
DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	43	100,00%	0	0,00%	43	0,23%
SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO	40	93,02%	3	6,98%	43	0,23%
SUBDIRECCION DE SALUD	36	87,80%	5	12,20%	41	0,22%
SUBDIRECCION DE DESCENTRALIZACION	36	97,30%	1	2,70%	37	0,20%
SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL	36	100,00%	0	0,00%	36	0,20%
OFICINA PAIS LLANO - VILLAVICENCIO	34	97,14%	1	2,86%	35	0,19%
GRUPO DE INSTRUCCION DISCIPLINARIA	30	96,77%	1	3,23%	31	0,17%
GRUPO DE DEFENSA JURIDICA	30	83,33%	6	16,67%	36	0,20%
SUBDIRECCION DE PRODUCCION Y DESARROLLO RURAL	28	96,55%	1	3,45%	29	0,16%
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y DEFENSA	28	73,68%	10	26,32%	38	0,21%
SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	28	100,00%	0	0,00%	28	0,15%
SUBDIRECCION DE ENERGIA Y MINAS	27	84,38%	5	15,63%	32	0,17%
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	27	90,00%	3	10,00%	30	0,16%

Dependencia	En Término	%	Extemporánea	%	Total	% Participación
SUBDIRECCION DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL	26	96,30%	1	3,70%	27	0,15%
SUBDIRECCION DE DESARROLLO PRODUCTIVO	25	100,00%	0	0,00%	25	0,14%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	25	89,29%	3	10,71%	28	0,15%
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL	24	100,00%	0	0,00%	24	0,13%
DIRECCION CORPORATIVA	23	82,14%	5	17,86%	28	0,15%
SUBDIRECCION DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL	23	92,00%	2	8,00%	25	0,14%
SUBDIRECCION GENERAL DEL SGR	22	95,65%	1	4,35%	23	0,12%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	22	100,00%	0	0,00%	22	0,12%
SUBDIRECCION DE JUSTICIA	22	84,62%	4	15,38%	26	0,14%
ZGRUPO DE PLANEACION Y GESTION DE TIC	21	95,45%	1	4,55%	22	0,12%
SUBDIRECCION DE GENERO	20	76,92%	6	23,08%	26	0,14%
DIRECCION DE ESTRATEGIA REGIONAL	20	100,00%	0	0,00%	20	0,11%
DIRECCION DE ECONOMIA NARANJA Y DESARROLLO DIGITAL	19	100,00%	0	0,00%	19	0,10%
GRUPO DE DESARROLLO HUMANO	18	94,74%	1	5,26%	19	0,10%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	17	62,96%	10	37,04%	27	0,15%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO	17	94,44%	1	5,56%	18	0,10%
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	15	100,00%	0	0,00%	15	0,08%
SUBDIRECCION DE COMERCIALIZACION Y FINANCIACION AGROPECUARIO RURAL	15	88,24%	2	11,76%	17	0,09%
SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA	13	81,25%	3	18,75%	16	0,09%
SUBDIRECCION GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL	12	92,31%	1	7,69%	13	0,07%
GRUPO DE TESORERIA	12	85,71%	2	14,29%	14	0,08%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	12	100,00%	0	0,00%	12	0,07%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	11	91,67%	1	8,33%	12	0,07%
DIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA	10	100,00%	0	0,00%	10	0,05%
SUBDIRECCION DE LOGISTICA	10	100,00%	0	0,00%	10	0,05%
PROG. DE APOYO A LA PARTIC. PRIVADA EN INFRAESTRUCTURA	9	100,00%	0	0,00%	9	0,05%
DIRECCION DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	9	100,00%	0	0,00%	9	0,05%
SUBDIRECCION DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	8	80,00%	2	20,00%	10	0,05%
OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	8	100,00%	0	0,00%	8	0,04%
DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	7	100,00%	0	0,00%	7	0,04%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y ENERGIA SOSTENIBLE	7	100,00%	0	0,00%	7	0,04%
SUBDIRECCION DE EVALUACION	6	100,00%	0	0,00%	6	0,03%
DIRECCION DE ESTUDIOS ECONOMICOS	5	100,00%	0	0,00%	5	0,03%
DIRECCION DE DESARROLLO URBANO	4	100,00%	0	0,00%	4	0,02%
SUBDIRECCION GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACION	3	100,00%	0	0,00%	3	0,02%
SUBDIRECCION FINANCIERA	3	100,00%	0	0,00%	3	0,02%
DIRECCION DE JUSTICIA, SEGURIDAD Y DEFENSA	3	75,00%	1	25,00%	4	0,02%
GRUPO DE ALMACÉN E INVENTARIOS DE BIENES	2	100,00%	0	0,00%	2	0,01%
GRUPO DE PRESUPUESTO	2	100,00%	0	0,00%	2	0,01%
GRUPO DE SERVICIOS INTEGRALES Y DE GESTIÓN AMBIENTAL	2	100,00%	0	0,00%	2	0,01%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	100,00%	0	0,00%	2	0,01%
GRUPO DE CENTRAL DE CUENTAS	1	100,00%	0	0,00%	1	0,01%
GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		0,00%	1	100,00%	1	0,01%
Total	18.009	97,60%	443	2,40%	18.452	100,00%

Fuente: Elaboración OCI – Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental ORFEO

Si bien, el plan de mejoramiento se encuentra en curso, se recomienda analizar las causas de la recurrencia, revisar y ajustar las acciones suscritas en el plan de mejoramiento **APCM 25-118**.

 Departamento Nacional de Planeación	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSDF	Abril 2026

Traslado de peticiones

En atención a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 21 “*Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito (...)*”, se observó que, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2025, (3.282) PQRSDF se trasladaron por competencia y de estas 3.168 (96.53%) se atendieron de forma oportuna y 114 (3.47%) de manera extemporánea, como se detalla a continuación:

Dependencia	En Término	%	Extemporánea	%	Total	% Participación
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	1.481	100,00%		0,0%	1.481	45,12%
SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION	950	99,79%	2	0,2%	952	29,01%
DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	116	93,55%	8	6,5%	124	3,78%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL	58	100,00%		0,0%	58	1,77%
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	43	97,73%	1	2,3%	44	1,34%
SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	35	94,59%	2	5,4%	37	1,13%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	33	97,06%	1	2,9%	34	1,04%
OFICINA ASESORA JURIDICA	29	54,72%	24	45,3%	53	1,61%
DIRECCION DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE	27	93,10%	2	6,9%	29	0,88%
SUBDIRECCION DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	27	77,14%	8	22,9%	35	1,07%
SUBDIRECCION DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	25	92,59%	2	7,4%	27	0,82%
DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL	24	100,00%		0,0%	24	0,73%
SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES	22	88,00%	3	12,0%	25	0,76%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	20	95,24%	1	4,8%	21	0,64%
SUBDIRECCION DE ENERGIA Y MINAS	20	80,00%	5	20,0%	25	0,76%
DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS	17	94,44%	1	5,6%	18	0,55%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR	15	83,33%	3	16,7%	18	0,55%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	15	93,75%	1	6,3%	16	0,49%
DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS	15	75,00%	5	25,0%	20	0,61%
SUBDIRECCION DE SALUD	14	70,00%	6	30,0%	20	0,61%
SUBDIRECCION DE DESARROLLO PRODUCTIVO	14	100,00%		0,0%	14	0,43%
SUBDIRECCION DE PRODUCCION Y DESARROLLO RURAL	13	92,86%	1	7,1%	14	0,43%
SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	13	76,47%	4	23,5%	17	0,52%
SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO	12	100,00%		0,0%	12	0,37%
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y DEFENSA	11	57,89%	8	42,1%	19	0,58%
SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO	10	90,91%	1	9,1%	11	0,34%
DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	9	100,00%		0,0%	9	0,27%
SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	9	100,00%		0,0%	9	0,27%
SUBDIRECCION DE DESCENTRALIZACION	9	90,00%	1	10,0%	10	0,30%
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL	8	100,00%		0,0%	8	0,24%
SUBDIRECCION DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL	7	100,00%		0,0%	7	0,21%
SECRETARIA GENERAL	6	75,00%	2	25,0%	8	0,24%
SUBDIRECCION DE JUSTICIA	6	60,00%	4	40,0%	10	0,30%
SUBDIRECCION DE COMERCIALIZACION Y FINANCIACION AGROPECUARIO RURAL	6	85,71%	1	14,3%	7	0,21%
SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES	6	100,00%		0,0%	6	0,18%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y ENERGIA SOSTENIBLE	6	100,00%		0,0%	6	0,18%
DIRECCION DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	5	100,00%		0,0%	5	0,15%
SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA	4	57,14%	3	42,9%	7	0,21%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	3	100,00%		0,0%	3	0,09%
SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS	3	100,00%		0,0%	3	0,09%
SUBDIRECCION DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL	2	50,00%	2	50,0%	4	0,12%
GRUPO DE GERENCIA NACIONAL DE PACTOS TERRITORIALES	2	100,00%		0,0%	2	0,06%
SUBDIRECCION DE PLANEACION TERRITORIAL	2	100,00%		0,0%	2	0,06%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	2	40,00%	3	60,0%	5	0,15%
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	1	100,00%		0,0%	1	0,03%
GRUPO DE CONPES	1	100,00%		0,0%	1	0,03%
SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL	1	100,00%		0,0%	1	0,03%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO	1	50,00%	1	50,0%	2	0,06%

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Abril 2026

Dependencia	En Término	%	Extemporánea	%	Total	% Participación
DIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA	1	100,00%		0,0%	1	0,03%
DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	1	100,00%		0,0%	1	0,03%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	1	50,00%	1	50,0%	2	0,06%
SUBDIRECCION DE LOGISTICA	1	100,00%		0,0%	1	0,03%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	100,00%		0,0%	1	0,03%
DIRECCION DE ESTRATEGIA REGIONAL	1	100,00%		0,0%	1	0,03%
SUBDIRECCION DE GENERO	1	20,00%	4	80,0%	5	0,15%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	1	100,00%		0,0%	1	0,03%
DIRECCION CORPORATIVA	1	50,00%	1	50,0%	2	0,06%
SUBDIRECCION DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	1	50,00%	1	50,0%	2	0,06%
DIRECCION DE JUSTICIA, SEGURIDAD Y DEFENSA		0,00%	1	100,0%	1	0,03%
Total	3.168	96,53%	114	3,47%	3.282	100,00%

Fuente: Elaboración OCI – Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental ORFEO

Si bien, el plan de mejoramiento se encuentra en curso, se recomienda analizar las causas de la recurrencia, revisar y ajustar las acciones suscritas en el plan de mejoramiento **APCM 25-118**.

5.8 CALIDAD DE LAS PQRSD

Con relación, a lo señalado en el artículo 13 “(...) a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma” de la Ley 1755 de 2015 y lo definido en el numeral 3 literal b. Respuesta de Fondo del Manual para la Atención Integral al Ciudadano se observó, que de las 18.452 PQRSD radicadas, 34 peticiones (0.18%) incumplen con el precitado artículo debido a:

- (2) Solicitudes (20256630877672 y 20256631114122) se gestionaron como derecho de petición y se emitió respuesta mediante con radicado No. 20254460672621 y 20256631114122; sin embargo, al revisar las respuestas se observó, que estas fueron anuladas y no se emitió nueva respuesta.

Dado lo anterior, se consultó con la SARC e informo “(...) se aprobó el cambio de tipo documental del radicado 20256631114122 de Derecho de Petición a PROCESOS / PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL / Solicitud Mesa de Trabajo, por lo que no contaría con términos legales de respuesta”. No obstante, al verificar el SGD-ORFEO se observó, que la modificación se realizó el 30/03/2026 en el transcurso del seguimiento y posterior a la entrega formal del reporte de PQRSD (17/03/2026); razón por la cual no es objeto de respuesta, lo cual incumple con lo establecido en el numeral 8.2 Organización Interna literal a) Asignación PQRSD y Tabla de Retención Documental “En caso de que la clasificación de la TRD dada inicialmente al radicado no corresponda al documento, la dependencia quien tenga el radicado **tendrá cuatro días hábiles** para llevar a cabo la retipificación del documento de acuerdo con las TRD creadas en su dependencia” del MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, CÓDIGO: M-PG-09 V10 (Subrayado y negrilla fuera de texto)

Con relación, a la radicado No. 20256630877672 de la Subdirección de Control, registra sin respuesta lo cual implica debilidad de autocontrol en la diligencia del manejo y uso del sistema de los registros existentes y coherencia de la modalidad legal de la Ley 1755 de 2015 y posible omisión del derecho fundamental establecido en el artículo 23 de la Constitución Política.

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Abril 2026

- (6) Corresponden a peticiones reiterativas de fechas anteriores, que se radican nuevamente y la fecha de respuesta se asocia a la fecha del expediente o respuesta anterior, lo cual afecta el porcentaje de cumplimiento, debido a que estas se radican como recibidas en el SGD-ORFEO dos veces relacionadas con una sola respuesta, lo que afecta la calidad y coherencia de la información, entre el número de peticiones recibidas respecto con las atendidas, por debilidad de autocontrol y autogestión en el manejo y uso del sistema de los registros existentes y a su vez podría generar la materialización de un riesgo de incumplimiento de los términos legales.
- (26) Peticiones no tienen respuesta asociada, lo cual implica debilidad de autocontrol en la diligencia del manejo y uso del sistema de los registros existentes y coherencia de la modalidad legal de la Ley 1755 de 2015 y posible omisión del derecho fundamental establecido en el artículo 23 de la Constitución Política.

Si bien, el plan de mejoramiento se encuentra en curso, se recomienda analizar las causas de la recurrencia, revisar y ajustar las acciones suscritas en el plan de mejoramiento **APCM 25-116**.

5.9 PRUEBAS REALIZADAS EN EL SEGUNDO Y TERCER CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS 2025

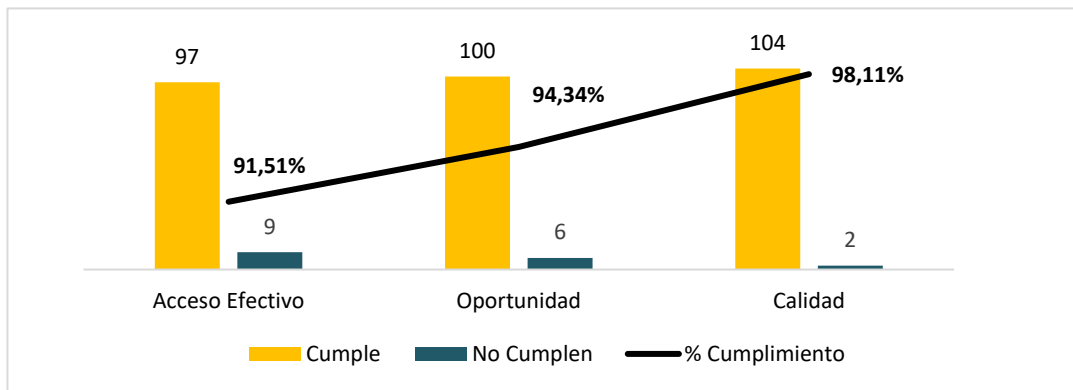
En el marco del Plan Anual de Auditoría 2025, programadas para el segundo y tercer ciclo de auditoría, se verificó la disponibilidad y oportunidad en la atención de 106 PQRSD direccionadas a los procesos y procedimientos objeto de auditoría, evidenciando lo siguiente:

Nivel de Desempeño de la Gestión de las PQRSD

En atención a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 13 *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”* y la Política de Servicio al Ciudadano 3.3.1 *“(…) tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado”* del MIPG, se tomó una muestra representativa de (106) PQRSD, donde se determinó el nivel de desempeño.

De acuerdo con el reporte del SGD-ORFEO, se tomó una muestra de 106 peticiones para el segundo y tercer ciclo de auditoría, en el marco de los procedimientos objeto de auditoría donde se verificó, la gestión de las PQRSD donde se concluye que el nivel de desempeño relacionado con el acceso efectivo, oportuno y de calidad fue del **94.65%**, como se detalla a continuación:

Nivel de Desempeño 94,65%



A continuación, se presenta el detalle por proceso auditado:

No.	Proceso	Ciclo	Muestra	Acceso Efectivo			Oportunidad			Calidad			Nivel de Desempeño
				Cumple	No Cumple	%	Cumple	No Cumple	%	Cumple	No Cumple	%	
1	Gestión Planeación y Gestión Institucional Orientada a Resultados / Evaluación de Desempeño Institucional	II	14	12	2	85,71%	10	4	71,43%	14	0	100%	85,71%
2	Gestión Contractual	III	23	19	4	82,61%	22	1	95,65%	21	2	91,30%	89,86%
3	Gestión Financiera	III	15	13	2	86,67%	14	1	93,33%	15	0	100%	93,33%
4	Asistencia Técnica y Gestión de la Información, conocimiento e innovación	III	19	18	1	94,74%	19	0	100%	19	0	100%	98,25%
5	Coordinación y Articulación	III	35	35	0	100%	35	0	100%	35	0	100%	100%
Total			106	97	9	91,51%	100	6	94,34%	104	2	98,11%	94,65%

Fuente: Consolidado Instrumento de Nivel de Desempeño PQRSDf de la OCI y Reporte del SGD - ORFEO

Acceso Efectivo: De las 106 peticiones se observó, que 97 (91.51%) presentaron acceso termino efectivo respecto al cumplimiento de los términos de radicación y 9 (8.49%) excedió el termino de radicación (20246631740792, 20246631425392, 20256630217822, 20256630217882, 20256630297732, 20256630427622, 20256630180252, 20256630008852 y 20256630371012) establecido en el numeral 4.3.1 Recepción de Documentos “*Los documentos objeto de radicación (físicos o electrónicos) que se reciben en el horario entre las 8:00 am y las 4:30 pm serán radicados el mismo día, si se reciben los documentos fuera de este horario de atención serán radicados al siguiente día hábil*” del “Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivo” código M-AD-03 V12, por lo anterior, se concluye que la radicación de las peticiones se realizó de manera oportuna, sin embargo se recomienda implementar acciones de mejora para fortalecer las actividades de control en la radicación, para asegurar el acceso efectivo de los canales de atención del DNP.

Oportunidad: En atención, a lo señalado en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14. “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*” se observó, que 100 (94.34%) peticiones se atendieron de manera oportuna y 6 (5.66%) excedió el término legal establecido, lo cual implica incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos, so pena de incurrir en falta disciplinaria artículo 31. “*La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el*

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSDF	Abril 2026

desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.

Como resultado de las pruebas se identificó, (6) peticiones extemporáneas, razón por la cual se recomendó, continuar con las acciones asociadas a la APCM 25-118 para fortalecer los controles que aseguren la atención de las PQRSDF dentro de los plazos legales.

Calidad: Con relación, a lo señalado en el artículo 13 “(...) a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma” de la Ley 1755 de 2015 y lo definido en el numeral 3 literal b. Respuesta de Fondo del Manual para la Atención Integral al Ciudadano se observó, que 104 (98,11%) peticiones cumplieron con los criterios de calidad (respuesta completa, lenguaje claro, precisión y congruencia) y 2(8.70%) incumplieron con el criterio de “respuesta completa” y “precisión” debido, a que no se especificó la fecha del envío de las actas de liquidación solicitadas de los contratos (Una vez surtido el trámite correspondiente, se procederá con él envío de las Actas de Liquidación para su suscripción) ni se solicitó la ampliación de términos para dar respuesta conforme lo establece el artículo 14 parágrafo “*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto*, lo cual afecta la oportunidad de los términos de las peticiones; razón por la cual se recomienda, continuar con las acciones asociadas a la APCM 25-118 para fortalecer los controles que aseguren la atención de las PQRSDF dentro de los términos legales.

5.10 ACCIONES PREVENTIVAS CORRECTIVAS Y DE MEJORA - AIRE.

En el marco del seguimiento realizado a las PQRSDF, se ejecutó la Auditoría Interna de Revisión de la Efectividad – AIRE, registradas con el código 23-050, 24-031, 24-131 y 25-115 de las cuales tres (3) se cierran y una (1) queda abierta, como se detalla a continuación:

APCM	RESULTADO
23 – 050	Cerrada
24 – 031	Cerrada
24 - 131	Abierta
25-115	Cerrada Situación de hecho y derecho

Fuente: Elaboración OCI

- Como resultado de la revisión, se concluye que las acciones de la APCM 23 - 050 y 24-031 fueron eficaces y se determinó efectividad; razón por la cual quedan cerradas.
- Con relación, al plan de mejoramiento identificado con código 25 – 115 se cierra por acciones de hecho y de derecho; toda vez que no existe una obligación legal de elaborar un informe independiente sobre denuncias.

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSDF	Abril 2026

- Con relación a la APCM 24 – 031 “Fortalecer las actividades de control los productos del plan de acción de la SARC asociados al procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” se observó, que las acciones fueron eficaces; sin embargo, no fueron efectivas teniendo en cuenta que para el segundo semestre de la vigencia 2025 se evidenció, debilidad de control en el seguimiento de las PQRSDF de las solicitudes extemporáneas, donde se identificaron 444 peticiones fuera del término; situación que afecta el cumplimiento de las actividades del procedimiento; situación que conlleva a la reincidencia y no elimina la causa identificada; razón por la cual el plan queda ABIERTO y se recomienda REFORMULAR.

Por lo anterior se recomienda continuar fortaleciendo los controles respecto de los términos para la ejecución de las acciones propuestas por las dependencias en sus planes de mejoramiento, para asegurar su eficacia y efectividad y minimizar el riesgo de reincidencia.

El resultado de la Revisión de la Efectividad a las Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora-APCM, se remitirá a través de memorando electrónico.

6. CONCLUSIONES

- Revisada la gestión de peticiones ciudadanas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2025, las cuales se encuentran soportadas en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se observó que se recibieron 18.486 PQRSDF, de las cuales se atendieron 18.452 (99.82%).

Respecto a las 34 (0.18%) restantes, se observó que (2) fueron anuladas y no se emitió nueva respuesta; (6) Corresponden a peticiones reiterativas de fechas anteriores, que se radican nuevamente y la fecha de respuesta se asocia a la fecha del expediente o respuesta anterior, lo cual afecta el porcentaje de cumplimiento y (26) Peticiones no tienen respuesta asociada. **APCM 25-116.**

- Respecto a la radicación de peticiones de la vigencia 2024 (94.830) versus las recibidas (42.907) en el 2025, se evidenció disminución del 54.75% (51.923), debido que presentaron menos solicitudes del SISBEN relacionadas con la inconformidad en la clasificación, actualizaciones y/o correcciones de información y solicitud de encuesta.
- En atención a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 del 2014 “(...) *Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional* (...)” y en el Anexo No 2 “*Estándares de Publicación y Divulgación de Información*” de la Resolución 1519 de 2020, se verificó la estandarización del contenido relacionado con la publicación de los informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos y se encontró que la Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía, publicó los informes de seguimiento a la gestión de las PQRSDF, en la página web de la Entidad en el link: <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Informes-PQRS.aspx>.

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSDF	Abril 2026

- En lo relacionado a la publicación del “*Informe Posibles Denuncias por Actos de Corrupción*” de la vigencia 2025, se observó que la Oficina de Control Interno Disciplinario realizó en el primer semestre la publicación del informe correspondiente al primer bimestre; sin embargo, en el marco del cumplimiento del plan de mejoramiento APCM 25-115, se recibió el concepto donde no existe una obligación legal de elaborar un informe independiente sobre denuncias (...); razón por la cual en el segundo semestre se publicó en la página web de la Entidad, los informes correspondientes al primer y segundo cuatrimestre y se actualizó el Manual Operativo del Componente de Gestión de Transparencia e Integridad en el cual se suprimió el **reporte con periodicidad cuatrimestral**.
- Al comparar, la información registrada en los informes trimestrales de seguimiento a la gestión de las PQRSDF, relacionada con el número de peticiones versus el reporte consolidado generado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se encontraron 136 diferencias entre las fuentes de información. Por lo cual se evidenció debilidad de control por parte del grupo de radicación y las áreas técnicas, respecto a los registros que se capturan, crean y gestionan (modificación de TRD) en las diferentes dependencias del DNP, lo cual afecta la consistencia y veracidad de la información publicada afectando los principios de transparencia y acceso de esta, lo que podría generar la materialización del riesgo asociado a la disponibilidad, oportunidad y veracidad de la información. **APCM 25-116**.
- En lo que respecta a los tipos de peticiones atendidas, se observó que la mayor parte de éstas corresponden a derechos de petición 15.446 (83.56%).
- En lo referido a los temas de las peticiones atendidas, se observó que la mayor proporción 9.103 (49.24%) corresponde a solicitudes relacionadas con SISBEN, por inconformidad con la clasificación, solicitud de encuesta, actualizaciones y/o correcciones de información, solicitudes de inclusión, consulta de clasificación, quejas contra las oficinas de SISBÉN locales, solicitudes de retiro, denuncias ciudadanas, consultas asociadas a programas sociales, traslado de ciudad.
- En lo referido a los canales de comunicación dispuestos por el DNP para atender las peticiones ciudadanas, se observó que el correo electrónico es el principal medio de radicación con 11.481 (62.11%) peticiones, seguido del internet 6.676 (36.11%) y los medios con menos representatividad son presencial 132 (0.71%), el correo físico 52 (0.28%) y telefónico 6 (0.03%). No obstante, se observó que 139(0.75%) peticiones no registran el medio de recepción por el cual se recibieron las solicitudes.

Si bien, el 06/04/2026 la SARC reportó por correo electrónico “*Fallas en la completitud de las variables de la base de datos del reporte internet*” al gestor de base de datos ORFEO, se recomienda al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía realizar el reporte al centro de servicios conforme a lo establecido en la política operacional [PL02-ES4] y [PL08-ES73].

- Respecto a las peticiones recibidas por el peticionario “Anónimo”, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, se recibieron 422 (2.39%), cuyas respuestas se encuentran publicadas en la página web de la Entidad.

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSDf	Abril 2026

- Para el ejercicio de verificación en la atención oportuna se realizó la revisión de 18.452 PQRSDf, de las cuales 18.009 (97.60%) se atendieron de manera oportuna y 443 (2.40%) excedieron el término legal establecido, lo cual implica incumplimiento de la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, so pena de incurrir en falta disciplinaria artículo 31.
- En verificación de la efectividad y oportunidad en el traslado de las peticiones, se observó que 3.282 PQRSDf se trasladaron por competencia y de estas 3.168 (96.53%) se atendieron de forma oportuna y 114 (3.47%) de manera extemporánea. **APCM 25-118**
- En el marco del Plan Anual de Auditoría 2025, programadas para el segundo y tercer ciclo de auditoría, se verificó la disponibilidad y oportunidad en la atención de 106 PQRSDf direccionadas a los procesos y procedimientos objeto de auditoría, donde se concluyó que el nivel de desempeño relacionado con el acceso efectivo, oportuno y de calidad fue del 94.65%.

7. RECOMENDACIÓN

Como se concluye en este informe, que las situaciones evidenciadas son reincidentes y que son atendidas con la acción correctiva se recomienda al Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía de la SARC; mirar otras alternativas para asegurar que los controles preventivos, detectivos y correctivos aplicados por las primeras líneas de defensa (dependencias) sean eficaces y efectivos en la atención oportuna de las PQRSDf e igualmente fortalecer el control detectivo por la segunda línea de defensa SARC que aseguren que todas las dependencias cumplan con la atención y respuesta oportuna en los términos legales y/o su respectivo envío a la OCID en el marco de su competencia.