

 Departamento Nacional de Planeación	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL
1º. DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2025**

RICARDO BOGOTÁ CAMARGO
Jefe Oficina Control Interno

DÁMARIS SÁNCHEZ SALAMANCA
Auditor

Septiembre de 2025
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 - PQRSD 5

5.2 COMPARATIVO PETICIONES – PQRSD 9

5.3 PUBLICACIÓN DE INFORMES 9

5.3.1 ESTÁNDARES DE PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN 9

5.4 TIPO DE PETICIONES – PQRSD 11

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 PQRSD 17

5.9 PRUEBAS REALIZADAS EN EL PRIMER CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS 2025 19

5.10 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA EN EJECUCIÓN ASOCIADAS A LA ATENCIÓN DE PQRSD 28

6. CONCLUSIONES 29

7. RECOMENDACIÓN 31

8. NO CONFORMIDADES 31

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

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 2025, la Oficina de Control Interno del DNP presenta el seguimiento realizado a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, 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 y denuncias – PQRSD, 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 y denuncias presentadas por los ciudadanos y grupo de interés ante el DNP, entre el periodo comprendido del 1 de enero y el 30 de junio 2025, con el fin de determinar la oportunidad y atención de las PQRSD de conformidad con las Leyes: 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD recibidas y atendidas en el Sistema de Gestión Documental y demás canales de comunicación del DNP.
- Realizar el análisis del reporte consolidado de PQRSD radicadas durante el primer semestre del 2025.
- Verificar los lineamientos establecidos en el DNP para la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la Entidad.
- Verificar la publicación de los informes trimestrales de PQRSD
- 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 y denuncias por posibles actos de corrupción.

2. ALCANCE

Verificar la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 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 PQRSD	Septiembre 2025

3. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Normas externas asociadas para el seguimiento a la atención de PQRSD

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 y denuncias interpuestas por la ciudadanía ante el DNP, se realizó a través de la siguiente verificación:

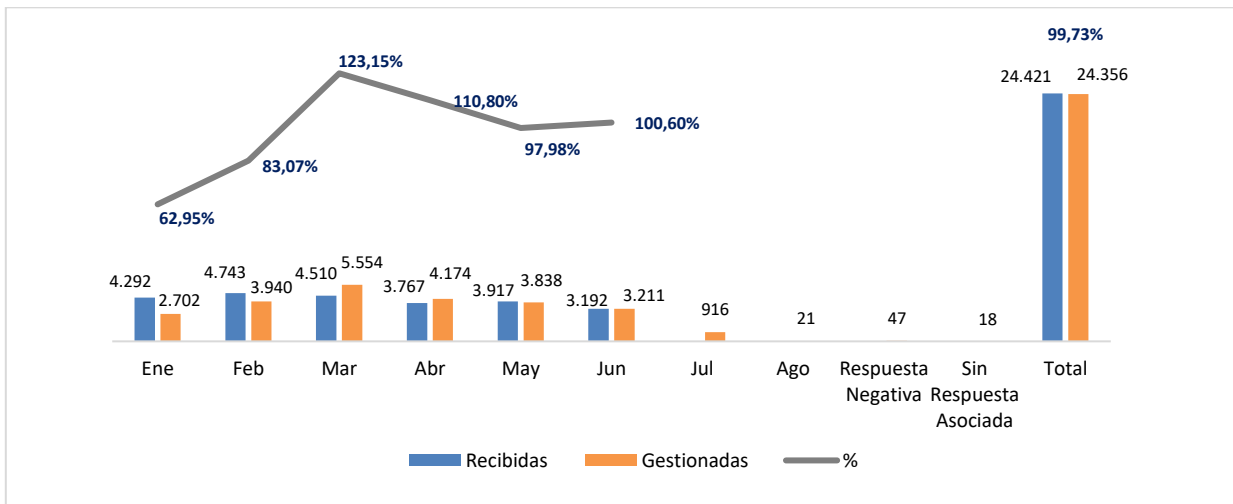
1. Disponibilidad de los canales de atención del Departamento Nacional de Planeación (DNP) para que la ciudadanía, grupos de valor y usuarios, presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
2. Verificación de la publicación de los informes trimestrales de seguimiento a la atención de las PQRSD 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 primer 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 PQRSD en los procesos auditados.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

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

5.1 GESTIÓN DE PETICIONES - PQRSD

Revisada la gestión de peticiones ciudadanas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio 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 24.421 PQRSD, de las cuales se atendieron 24.356 (99.73%), como se detalla a continuación:



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

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

Respecto a las peticiones restantes 65 (0.27%), se observó que:

- (47) 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: **(NC 01)**

Ítem	Dependencia	No. de Radicado	Fecha Radicación	No. de Respuesta Asociada	Fecha de Respuesta
1	SUBDIRECCION DE PROYECTOS	20256630000292	2025-01-02	20244371483761	2024-12-31
2	SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	20256630012742	2025-01-09	20244071476411	2024-12-27
3	SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	20256630012002	2025-01-09	20244071476411	2024-12-27
4	SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	20256630015572	2025-01-10	20244071476251	2024-12-27
5	SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	20256630018582	2025-01-13	20244071476251	2024-12-27
6	SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST)	20256630023012	2025-01-14	20245221477661	2025-01-08
7	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256630070992	2025-01-27	20244461379841	2024-11-29
8	SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST)	20256630071072	2025-01-27	20245221481871	2024-12-30
9	SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	20256630078482	2025-01-28	20254610024761	2025-01-21
10	SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	20256630080002	2025-01-29	20254610024761	2025-01-21
11	SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	20256630087692	2025-01-30	20254610024761	2025-01-21
12	SECRETARIA GENERAL	20256630102182	2025-02-04	20256000048371	2025-02-03
13	SECRETARIA GENERAL	20256630153692	2025-02-17	20256000057601	2025-02-10
14	DIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA (DPII)	20256630107612	2025-02-05	20254360047031	2025-01-31
15	DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	20256630114232	2025-02-06	20255900049691	2025-02-04
16	DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	20256630114132	2025-02-06	20255900049691	2025-02-04
17	DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	20256630113762	2025-02-06	20255900049691	2025-02-04
18	DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	20256630166902	2025-02-19	20255900002171	2025-01-08
19	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	20256630144332	2025-02-13	20254230052821	2025-02-05
20	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	20256630145122	2025-02-13	20254230052821	2025-02-05
21	SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME)	20256630156832	2025-02-17	20243160511541	2024-04-22
22	DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	20256630145202	2025-02-13	20253100065091	2025-02-12
23	DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	20256630161262	2025-02-18	20253100062911	2025-02-14
24	DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	20256630194112	2025-02-26	20253100065051	2025-02-12
25	DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	20256630201032	2025-02-27	20253100089191	2025-02-19
26	DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	20256630203652	2025-02-28	20253100062911	2025-02-14
27	DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	20256630165582	2025-02-19	20253100070371	2025-02-17
28	DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	20256630165632	2025-02-19	20253100065771	2025-02-14
29	DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	20256630348232	2025-04-07	20253100239591	2025-04-03
30	DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	20256630161822	2025-02-18	20255900049691	2025-02-04
31	DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	20256630162412	2025-02-18	20253600050421	2025-02-04
32	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	20256630175392	2025-02-21	20254400096121	2025-02-20
33	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	20256630192812	2025-02-26	20254400067071	2025-02-17
34	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	20256630118722	2025-02-07	20254400047701	2025-02-03
35	SUBDIRECCION DE SALUD	20256630182312	2025-02-24	20255340070451	2025-02-14
36	SUBDIRECCION DE PROYECTOS	20256630187412	2025-02-25	20254370088901	2025-02-19
37	DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	20256630189332	2025-02-25	20255900088451	2025-02-20
38	SUBDIRECCION DE SALUD	20256630188882	2025-02-25	20255340022591	2025-01-21

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

Ítem	Dependencia	No. de Radicado	Fecha Radicación	No. de Respuesta Asociada	Fecha de Respuesta
39	SUBDIRECCION DE SALUD	20256630188782	2025-02-25	20255340022701	2025-01-21
40	DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP)	20256630206972	2025-02-28	20254300092951	2025-02-20
41	DIRECCION CORPORATIVA	20256630219372	2025-03-04	20254700119871	2025-03-03
42	SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS	20256630360192	2025-04-09	20254620247271	2025-04-04
43	OFICINA ASESORA JURIDICA	20256630386382	2025-04-21	20253200245211	2025-04-04
44	SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	20256630384742	2025-04-21	20255920278971	2025-04-16
45	SUBDIRECCION GENERAL DEL SGR	20256630390652	2025-04-22	20254800264851	2025-04-10
46	Dependencia De Prueba Orfeo	20256630295842	2025-03-25	20255300005621	2025-01-09
47	Dependencia De Prueba Orfeo	20256630175722	2025-02-21	20254230081061	2025-02-17

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

- (17) Solicitudes se clasificaron como petición (sin serlo) y fueron archivadas debido a que corresponde a otro tipo documental como: notificaciones de resoluciones, decisión titular, citaciones, solicitud y cierre de PAC; razón por la cual no fueron objeto de respuesta y no se realizó el cambio de tipología documental, 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). **Ver NC 02**

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas con tipificación errada:

Ítem	Dependencia	No. de Radicado	Tipo de Documento Radicado	Tipo de Documento
1	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	20256630167512	Petición Entre Autoridades	CITACIÓN PARA NOTIFICAR RESOLUCIÓN CREG 502 118A DE 2024
2	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	20256630168222	Petición Entre Autoridades	CITACIÓN PARA NOTIFICAR LA RESOLUCIÓN CREG 502 118D DE 2024
3	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	20256630167552	Petición Entre Autoridades	CITACIÓN PARA NOTIFICAR LA RESOLUCIÓN CREG 502 117 DE
4	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	20256630170642	Petición Entre Autoridades	CITACIÓN PARA NOTIFICAR LA RESOLUCIÓN CREG 502 132 DE 2024
5	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	20256630170042	Petición Entre Autoridades	CITACIÓN PARA NOTIFICAR LA RESOLUCIÓN CREG 502 129 DE 2024
6	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	20256630172552	Petición Entre Autoridades	CITACIÓN PARA NOTIFICAR LA RESOLUCIÓN CREG 502 117 DE 2024
7	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	20256630172592	Petición Entre Autoridades	CITACIÓN PARA NOTIFICAR LA RESOLUCIÓN CREG 502 118A DE 2024
8	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	20256630172482	Petición Entre Autoridades	CITACIÓN PARA NOTIFICAR LA RESOLUCIÓN CREG 502 129 DE 2024
9	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256630304442	Derecho de Petición	SOLICITUD DE ARCHIVO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL PAC-1534-24 DEL PROYECTO BPIN 2022410160049
10	GRUPO DE ASNTOS JUDICIALES	20256630322062	Petición Entre Autoridades	NOTIFICA DECISIÓN TUTELA
11	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256630422272	Derecho de Petición	SOLICITUD DE ARCHIVO Y CIERRE DEL PAC-2229-24
12	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256630422522	Derecho de Petición	SOLICITUD DE ARCHIVO Y CIERRE DEL PAC-2229-24

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

Ítem	Dependencia	No. de Radicado	Tipo de Documento Radicado	Tipo de Documento
13	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256630446422	Derecho de Petición	ENVÍA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA RESO 1612 2025
14	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256630526502	Derecho de Petición	Solicitud de Archivo del Procedimiento Administrativo de Control PAC 734 de 2024
15	OFICINA PAIS CARIBE DOS - MONTERIA	20256630570112	Derecho de Petición	SOLICITUD DE RADICACIÓN DOCUMENTACIÓN - Comunicación Reporte de Información
16	SUBDIRECCION DE CONTROL	20256630614842	Derecho de Petición	Solicitud de levantamiento de la medida de SUSPENSIÓN DE PAGOS PROYECTO BPIN 2023003050099
17	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	20256630014912	Denuncias Actos de Corrupción Externos	Informado

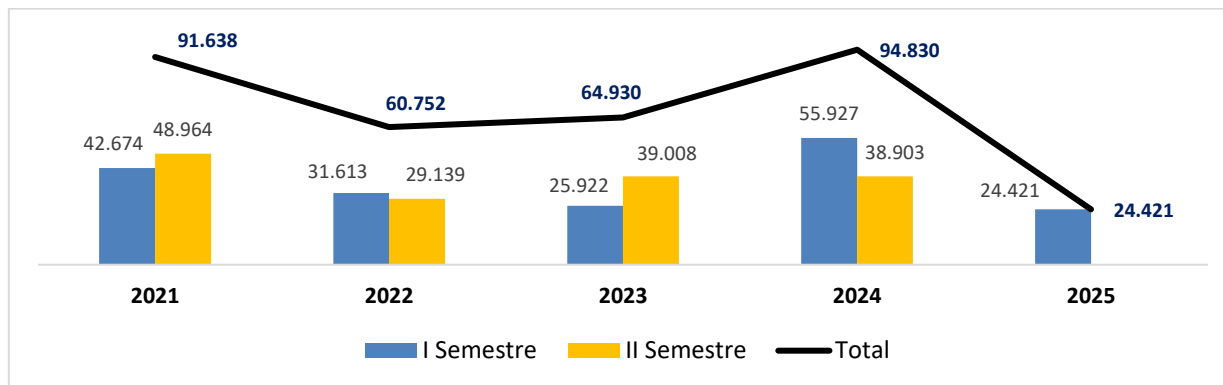
Fuente: Elaboración OCI – Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental ORFEO

Si bien la solicitud 20256630322062 no corresponde a una PQRSD sino a una notificación judicial por parte del Juzgado Circuito 001 Especializado en Restitución de tierras de NEIVA (HUILA) se observó, que la Subdirección de Pobreza y Focalización (SPF) el 31/03/2025 a través de memorando No. 20255380091893 envió el insumo al Grupo de Asuntos Judiciales donde consideraban “(...) *solicitar la DESVINCULACIÓN del DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN de la presente acción, sin ninguna clase de condena en su contra, pues queda ampliamente demostrado que no es responsable de la violación de ningún derecho fundamental (...)*”; sin embargo, esta información no se consolidó ni se emitió respuesta al juzgado por parte de la entidad; aun cuando el “Auto Admisorio” disponía en el numeral segundo “**VINCULAR** de manera oficiosa a la **SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD DEL HUILA** y el **DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN- SISBEN** ya que del escrito tutelar se colige que puede ostentar algún interés en la acción que hoy nos ocupa.” y en el numeral quinto “**NOTIFICAR** por el medio más expedito la presente providencia a las entidades accionadas y las vinculadas, para que, en el término de DOS (2) DÍAS hábiles siguientes al recibo de la notificación de este auto admisorio, se pronuncien frente a los hechos y pretensiones expuestos” (Subrayado fuera del texto), incumpliendo los términos legales. **(NC 01)**

- (1) petición registra sin respuesta 20256630345062 de la DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR, 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. **(NC 01)**

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 primer semestre 2025:



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

Respecto a la radicación de peticiones en el segundo semestre del 2024 (38.903) versus el primer semestre 2025 (24.421) del 2025, se evidenció disminución del 37.23% (14.482), 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 Relación 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

Fuente: Elaboración OCI – Publicación Página WEB – DNP.

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

- **Publicación informe 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 el Grupo de Instrucción Disciplinaria y la Oficina de Control Interno Disciplinario, realizó únicamente la publicación del informe correspondiente al primer bimestre, a través del enlace <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Informes-PQRS.aspx>.

Periodo	Nombre del Informe
Ene – Feb 2025	Informe peticiones de denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas DNP

Fuente: Elaboración OCI – Publicación Página WEB – DNP.

Así mismo, al revisar el acta No. 01 del 15/04/2025 del subcomité de Transparencia e Integridad se observó, que no se realizó el seguimiento a las denuncias de soborno, fraude y corrupción.

Lo anterior, evidencia incumplimiento a 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*". (NC 03)

- **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 108 diferencias:

Fuente de Información	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total
SGD- ORFEO	4.292	4.743	4.510	3.767	3.917	3.192	24.421
Informes trimestrales	4.278	4.734	4.437	3.766	3.915	3.183	24.313
Diferencia	14	9	73	1	2	9	108

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

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 PQRSD	Septiembre 2025

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. **(NC 02)**

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 21.312 (87.27%), tales como se detallan a continuación:

Tipo de Petición	Peticiones	%
Derecho de Petición	21.312	87,27%
Petición Entre Autoridades	1.007	4,12%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	434	1,78%
CONSULTA	411	1,68%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	361	1,48%
Peticiones Presentadas por el Congreso	297	1,22%
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS	271	1,11%
Solicitud de Órganos de Control (5 días)	200	0,82%
Solicitud de Órganos de Control (3 días)	71	0,29%
QUEJA	36	0,15%
PETICIÓN	13	0,05%
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN INTERNOS	4	0,02%
SUGERENCIA	2	0,01%
RECLAMO	2	0,01%
Total	24.421	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 16.422 (67.25%) 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	Peticiones	%
DNP / Sisbén - Inconformidad con la clasificación	7.832	32,07%
DNP / Otro	5.584	22,87%
DNP / Sisbén - Actualizaciones y/o correcciones de información	2.677	10,96%
DNP / Sisbén - Otro tipo de solicitud	2.445	10,01%
DNP / Sisbén - Solicitud de encuesta	1.758	7,20%
DNP / Sistema General de Regalías	949	3,89%
DNP / Sisbén - Solicitudes de inclusión en el Sisbén	498	2,04%
DNP / Sisbén - Solicitudes de retiro en el Sisbén	351	1,44%
DNP / Sisbén - Consulta de clasificación en el Sisbén	292	1,20%
REGALÍAS / Sistema General de Regalías	266	1,09%
DNP / LEY 5	248	1,02%
DNP / Sisbén - Traslado del Sisbén de ciudad	210	0,86%
DNP / Sisbén - Denuncias ciudadanas	200	0,82%
DNP / Sisbén - Quejas contra las oficinas de Sisbén locales	159	0,65%
DNP / Portal Ciudadano	151	0,62%

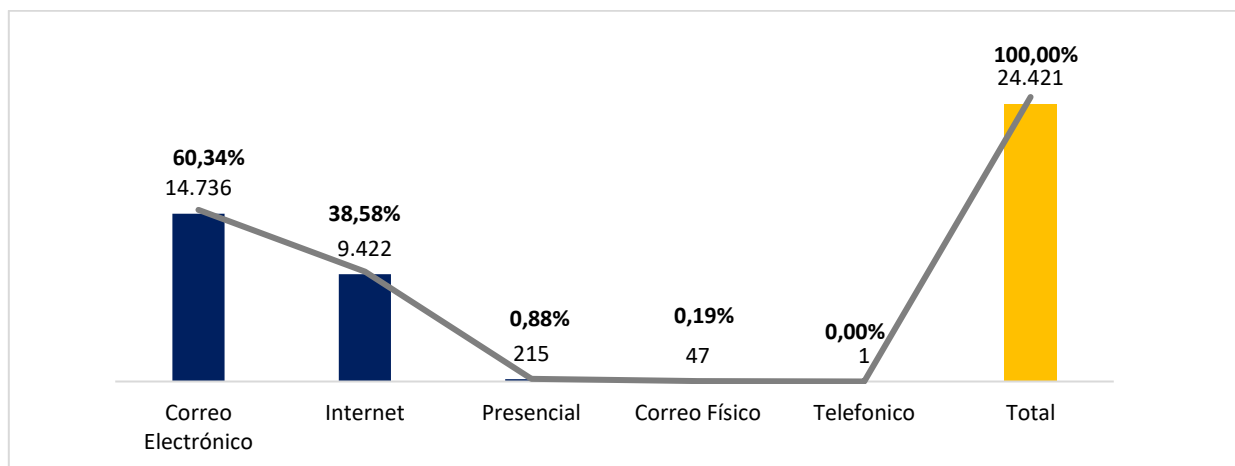
Calle 26 N° 13-19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 www.dnp.gov.co

Tema	Peticiones	%
DNP / Certificados Laborales y/o Pensionales	131	0,54%
DNP / Sisbén - Consultas asociadas a programas sociales	101	0,41%
DNP / Renta ciudadana	98	0,40%
DNP / Proyectos de Inversión y Finanzas Públicas	75	0,31%
DNP / Desarrollo y Ordenamiento Territorial	59	0,24%
DNP / Víctimas	52	0,21%
DNP / Infraestructura	38	0,16%
DNP / Plan Nacional de Desarrollo	35	0,14%
DNP / Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas.	34	0,14%
DNP / CONPES	30	0,12%
DNP / Desarrollo Social	27	0,11%
DNP / DEVOLUCIÓN IVA	26	0,11%
DNP / Ciencia, Tecnología e Innovación.	19	0,08%
DNP / Contratos Plan	18	0,07%
DNP / Rendición de Cuentas	13	0,05%
DNP / Fortalecimiento y Seguimiento a la Descentralización.	11	0,05%
DNP / Catastro Multipropósito	11	0,05%
DNP / Alianza Público Privada	9	0,04%
DNP / Desarrollo Rural y Agropecuario	7	0,03%
DNP / Comercio Exterior	4	0,02%
DNP / Cambio Climático	2	0,01%
(en blanco)	1	0,00%
Total	24.421	100,00%

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 14.736 (60.37%) peticiones, seguido del internet 9.422 (38.58%) y los medios con menos representatividad son presencial 215 (0.88%), el correo físico 47 (0.19%) y telefónico 1 (0.00%), como se detalla a continuación:



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

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

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 enero y el 30 de junio de 2025, se recibieron 1.042 (4.27%), 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 PQRSD, 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 (24.421) durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del 2025, se observaron tres situaciones que limitaron el ejercicio de verificación en la atención oportuna de 65 (0.27%).

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 24.356 PQRSD, de las cuales 23.978 (98.45%) se atendieron de manera oportuna y 378 (1.55%) 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*”. (NC 04)

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

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

Dependencia	Oportunidad	%	Fuera Término	%	Total	% Participación
SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION (SPF)	16.967	99,98%	4	0,02%	16.971	69,68%
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO	1.524	100,00%		0,00%	1.524	6,26%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	442	90,02%	49	9,98%	491	2,02%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR	363	97,06%	11	2,94%	374	1,54%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	313	98,43%	5	1,57%	318	1,31%
DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	235	74,60%	80	25,40%	315	1,29%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION (GCT)	239	98,76%	3	1,24%	242	0,99%
DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	195	98,48%	3	1,52%	198	0,81%
SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	167	91,26%	16	8,74%	183	0,75%
OFICINA ASESORA JURIDICA	159	91,38%	15	8,62%	174	0,71%
SUBDIRECCION DE CONTROL	156	88,64%	20	11,36%	176	0,72%
DIRECCION DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE	152	100,00%		0,00%	152	0,62%
SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES	130	98,48%	2	1,52%	132	0,54%
DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	139	99,29%	1	0,71%	140	0,57%
SECRETARIA GENERAL	131	86,75%	20	13,25%	151	0,62%
SUBDIRECCION DE PLANEACION TERRITORIAL	120	100,00%		0,00%	120	0,49%
SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	117	100,00%		0,00%	117	0,48%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	108	96,43%	4	3,57%	112	0,46%
SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES	100	99,01%	1	0,99%	101	0,41%
GRUPO GESTION DE PERSONAL	102	74,45%	35	25,55%	137	0,56%
GRUPO DE ADMINISTRACION DE SALARIOS	98	92,45%	8	7,55%	106	0,44%
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y RESULTADOS (SMSE)	95	96,94%	3	3,06%	98	0,40%
DIRECCION DE ECONOMIA NARANJA Y DESARROLLO DIGITAL (DDD)	93	100,00%		0,00%	93	0,38%
SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	92	93,88%	6	6,12%	98	0,40%
SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS	87	100,00%		0,00%	87	0,36%
DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL	79	98,75%	1	1,25%	80	0,33%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	87	71,90%	34	28,10%	121	0,50%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL	80	96,39%	3	3,61%	83	0,34%
SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL	72	97,30%	2	2,70%	74	0,30%
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	67	97,10%	2	2,90%	69	0,28%
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	62	96,88%	2	3,13%	64	0,26%
SUBDIRECCION DE DESCENTRALIZACION	60	100,00%		0,00%	60	0,25%
SUBDIRECCION GENERAL DEL SGR	56	100,00%		0,00%	56	0,23%
SUBDIRECCION DE SALUD	52	100,00%		0,00%	52	0,21%
SUBDIRECCION DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	48	100,00%		0,00%	48	0,20%
SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO	47	100,00%		0,00%	47	0,19%
DIRECCION DE ESTRATEGIA REGIONAL (SFIT)	41	100,00%		0,00%	41	0,17%
SUBDIRECCION DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL	40	100,00%		0,00%	40	0,16%
DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP)	40	97,56%	1	2,44%	41	0,17%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO (SUB PROYECTOS)	37	82,22%	8	17,78%	45	0,18%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	38	92,68%	3	7,32%	41	0,17%
SUBDIRECCION DE JUSTICIA (SJ)	36	94,74%	2	5,26%	38	0,16%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO	35	77,78%	10	22,22%	45	0,18%
GRUPO DE CONPES	34	100,00%	0	0,00%	34	0,14%
GRUPO DE DESARROLLO HUMANO	34	100,00%		0,00%	34	0,14%
SUBDIRECCION DE ENERGIA Y MINAS (SME)	33	100,00%		0,00%	33	0,14%
SUBDIRECCION DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	33	100,00%		0,00%	33	0,14%
SUBDIRECCION DE GENERO	31	96,88%	1	3,13%	32	0,13%
GRUPO DE GERENCIA NACIONAL DE PACTOS TERRITORIALES	28	100,00%		0,00%	28	0,11%
SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO	28	100,00%		0,00%	28	0,11%

Dependencia	Oportunidad	%	Fuera Término	%	Total	% Participación
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL	27	100,00%		0,00%	27	0,11%
SUBDIRECCION DE COMERCIALIZACION Y FINANCIACION AGROPECUARIO RURAL	27	100,00%		0,00%	27	0,11%
OFICINA PAIS LLANO - VILLAVICENCIO	27	100,00%		0,00%	27	0,11%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	27	100,00%		0,00%	27	0,11%
SUBDIRECCION DE LOGISTICA	23	100,00%		0,00%	23	0,09%
SUBDIRECCION DE DESARROLLO PRODUCTIVO (SPIC)	22	100,00%		0,00%	22	0,09%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	21	77,78%	6	22,22%	27	0,11%
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y DEFENSA	17	94,44%	1	5,56%	18	0,07%
GRUPO DE PLANEACION Y GESTION DE TIC	17	100,00%		0,00%	17	0,07%
SUBDIRECCION DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL (SC)	17	100,00%		0,00%	17	0,07%
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	17	100,00%		0,00%	17	0,07%
SUBDIRECCION DE PRODUCCION Y DESARROLLO RURAL	17	100,00%		0,00%	17	0,07%
GRUPO DE ASUNTOS JUDICIALES	16	94,12%	1	5,88%	17	0,07%
DIRECCION DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	16	100,00%		0,00%	16	0,07%
GRUPO DE INSTRUCCION DISCIPLINARIA	13	92,86%	1	7,14%	14	0,06%
DIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA (DPII)	13	100,00%		0,00%	13	0,05%
DIRECCION CORPORATIVA	13	86,67%	2	13,33%	15	0,06%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES (GCRP)	12	100,00%		0,00%	12	0,05%
GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	11	91,67%	1	8,33%	12	0,05%
DIRECCION DE ESTUDIOS ECONOMICOS	10	100,00%		0,00%	10	0,04%
PROG. DE APOYO A LA PARTIC. PRIVADA EN INFRAESTRUCTURA	11	100,00%	0	0,00%	11	0,05%
SUBDIRECCION FINANCIERA	9	81,82%	2	18,18%	11	0,05%
SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA	9	90,00%	1	10,00%	10	0,04%
GRUPO DE TESORERIA	8	72,73%	3	27,27%	11	0,05%
DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	8	88,89%	1	11,11%	9	0,04%
SUBDIRECCION GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS)	7	87,50%	1	12,50%	8	0,03%
SUBDIRECCION DE EVALUACION	6	100,00%		0,00%	6	0,02%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (SA)	5	83,33%	1	16,67%	6	0,02%
DIRECCION DE DESARROLLO URBANO	4	100,00%		0,00%	4	0,02%
OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	4	100,00%		0,00%	4	0,02%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (GCDI)	4	100,00%		0,00%	4	0,02%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	100,00%		0,00%	3	0,01%
SUBDIRECCION DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	3	100,00%		0,00%	3	0,01%
SUBDIRECCION GENERAL DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO TERRITORIAL SGT	3	100,00%		0,00%	3	0,01%
GRUPO DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2	100,00%		0,00%	2	0,01%
GRUPO DE CONTABILIDAD	2	100,00%		0,00%	2	0,01%
GRUPO DE GESTIÓN DE USUARIOS	1	100,00%		0,00%	1	0,00%
GRUPO DE LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA (GSG)	1	100,00%		0,00%	1	0,00%
GRUPO DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	1	100,00%		0,00%	1	0,00%
GRUPO DE CENTRAL DE CUENTAS	1	100,00%		0,00%	1	0,00%
DIRECCION DE JUSTICIA, SEGURIDAD Y DEFENSA	1	100,00%		0,00%	1	0,00%
SUBDIRECCION DE ESTUDIOS MACROECONOMICOS, SECTORIALES Y DE REGULACION		0,00%	1	100,00%	1	0,00%
DEPENDENCIA DE PRUEBA ORFEO		0,00%	1	100,00%	1	0,00%
Total	23.978	98,45%	378	1,55%	24.356	100,00%

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

- En lo referido, a las 378 peticiones extemporáneas se evidenció que 5 (1.32%) solicitudes (20256630512892, 20256630007322, 20256630055712, 20256630098632 y 20256630300312) presentaron debilidad en la clasificación de la TRD y no se realizó el cambio de tipología documental, 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). **Ver NC 02**

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 enero y el 30 de junio del 2025, (2.984) PQRSD se trasladaron por competencia y de estas 2.974 (99.66%) se atendieron de forma oportuna y 10 (0.34%) de manera extemporánea, como se detalla a continuación (**NC 04**):

Dependencia	En Términos	%	Extemporánea	%	Total	% de Participación
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO	1.327	100,00%		0,00%	1.327	44,47%
SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION	766	100,00%		0,00%	766	25,67%
DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	118	99,16%	1	0,84%	119	3,99%
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	95	100,00%		0,00%	95	3,18%
OFICINA ASESORA JURIDICA	86	97,73%	2	2,27%	88	2,95%
DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT)	47	100,00%		0,00%	47	1,58%
DIRECCION DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE	43	100,00%		0,00%	43	1,44%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST)	40	100,00%		0,00%	40	1,34%
SUBDIRECCION DE SALUD	34	100,00%		0,00%	34	1,14%
SUBDIRECCION DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	27	100,00%		0,00%	27	0,90%
SUBDIRECCION DE ENERGIA Y MINAS	25	100,00%		0,00%	25	0,84%
SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES (GFT)	24	100,00%		0,00%	24	0,80%
SUBDIRECCION DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE (SE)	19	100,00%		0,00%	19	0,64%
SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	19	100,00%		0,00%	19	0,64%
DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	18	90,00%	2	10,00%	20	0,67%
SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES	17	100,00%		0,00%	17	0,57%
SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	17	100,00%		0,00%	17	0,57%
SUBDIRECCION DE DESCENTRALIZACION	17	100,00%		0,00%	17	0,57%
SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	16	100,00%		0,00%	16	0,54%
SUBDIRECCION DE JUSTICIA (SJ)	15	100,00%		0,00%	15	0,50%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	11	100,00%		0,00%	11	0,37%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	11	100,00%		0,00%	11	0,37%
DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	10	100,00%		0,00%	10	0,34%
SUBDIRECCION DE PRODUCCION Y DESARROLLO RURAL	10	100,00%		0,00%	10	0,34%
DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP)	10	90,91%	1	9,09%	11	0,37%

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO				
	Seguimiento a la Atención de PQRSD			Septiembre 2025	

SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	10	100,00%		0,00%	10	0,34%
SUBDIRECCION DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT)	10	100,00%		0,00%	10	0,34%
SUBDIRECCION DE DESARROLLO PRODUCTIVO	10	100,00%		0,00%	10	0,34%
SUBDIRECCION DE PLANEACION TERRITORIAL	9	100,00%		0,00%	9	0,30%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	10	90,91%	1	9,09%	11	0,37%
GRUPO DE GERENCIA NACIONAL DE PACTOS TERRITORIALES	8	100,00%		0,00%	8	0,27%
SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL	8	100,00%		0,00%	8	0,27%
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL	8	100,00%		0,00%	8	0,27%
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y DEFENSA	8	100,00%		0,00%	8	0,27%
GRUPO DE ASUNTOS JUDICIALES	7	100,00%		0,00%	7	0,23%
SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO	6	100,00%		0,00%	6	0,20%
DIRECCION DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	5	100,00%		0,00%	5	0,17%
SECRETARIA GENERAL	6	85,71%	1	14,29%	7	0,23%
SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS	5	100,00%		0,00%	5	0,17%
SUBDIRECCION DE GENERO	4	100,00%		0,00%	4	0,13%
SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA	4	80,00%	1	20,00%	5	0,17%
SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO	3	100,00%		0,00%	3	0,10%
DIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA (DPII)	3	100,00%		0,00%	3	0,10%
SUBDIRECCION GENERAL DEL SGR	3	100,00%		0,00%	3	0,10%
SUBDIRECCION DE COMERCIALIZACION Y FINANCIACION AGROPECUARIO RURAL	3	100,00%		0,00%	3	0,10%
SUBDIRECCION DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL (SC)	2	100,00%		0,00%	2	0,07%
DIRECCION DE ESTUDIOS ECONOMICOS	2	100,00%		0,00%	2	0,07%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	2	100,00%		0,00%	2	0,07%
GRUPO DE CONPES	2	100,00%		0,00%	2	0,07%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION (GCT)	2	66,67%	1	33,33%	3	0,10%
DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	2	100,00%		0,00%	2	0,07%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES (GCRP)	2	100,00%		0,00%	2	0,07%
SUBDIRECCION DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	2	100,00%		0,00%	2	0,07%
DIRECCION DE ESTRATEGIA REGIONAL (SFIT)	1	100,00%		0,00%	1	0,03%
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	1	100,00%		0,00%	1	0,03%
GRUPO DE DESARROLLO HUMANO	1	100,00%		0,00%	1	0,03%
DIRECCION CORPORATIVA	1	100,00%		0,00%	1	0,03%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	1	100,00%		0,00%	1	0,03%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO	1	100,00%		0,00%	1	0,03%
Total	2.974	99,66%	10	0,34%	2.984	100,00%

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

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 24.421 PQRSD radicadas, 73 peticiones (0.29%) incumplen con el precitado artículo debido a:

- (1) Petición registra sin respuesta 20256630345062 de la DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR, 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. **(NC 01)**

- (47) 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. Si bien, la Ley 1755 de 2015 **ARTÍCULO 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (...)**. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, **la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores**, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. Lo anterior, no exceptúa a la entidad de enviar nuevamente al peticionario la respuesta. **(NC 01)**
- (25) No tienen datos de envío por correspondencia certificada, de conformidad con la política de operación interna Resolución 1156 de 2008 artículo 1 numeral 1.4 “*Registro de correspondencia oficial: Es el procedimiento por medio del cual, el DNP registra las comunicaciones oficiales, según sean recibidas o producidas, en el Sistema de Gestión Documental, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley*” **(NC 01)**

No.	Dependencia	Radicado
1	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630103432
2	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630103442
3	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630109322
4	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630108362
5	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256000111242
6	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630111562
7	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630111162
8	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630119552
9	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630119572
10	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630126432
11	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630124792
12	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256010126292
13	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630133862
14	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630135232
15	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630150122
16	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630147402
17	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630164902
18	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630171382
19	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630176762
20	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256000176472
21	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630189092
22	DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	20256630343772
23	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630482122
24	GRUPO GESTION DE PERSONAL	20256630584352
25	GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	20256000609762

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

5.9 PRUEBAS REALIZADAS EN EL PRIMER CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS 2025

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

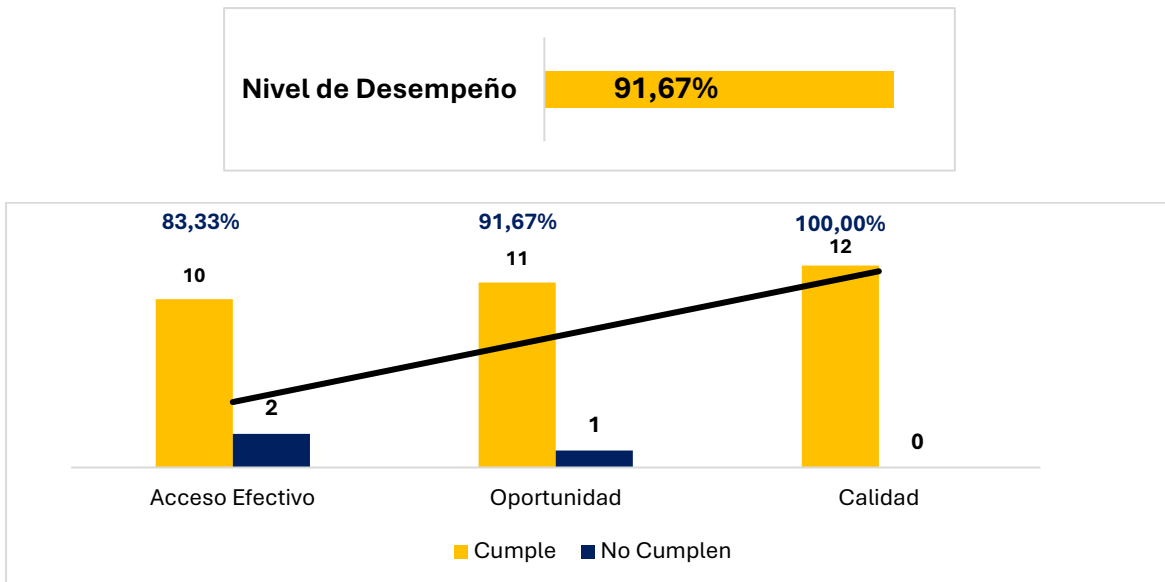
Auditoría Integral al Proceso: Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones

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 (12) PQRSD, donde se determinó el nivel de desempeño así:

Prueba: Generar el reporte de las PQRSD del Sistema de Gestión Documental – ORFEO y verificar la gestión de las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido del 01/01/2024 al 28/02/2025, de los procedimientos objeto de auditoría.

Resultado: De acuerdo con el reporte del SGD-ORFEO, se tomó una muestra de 12 peticiones del periodo comprendido del 01/01/2024 al 28/02/2025, 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 **91.67%**, como se detalla a continuación:



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

Acceso Efectivo: De las 12 peticiones se observó, que 10 (83.33%) presentaron acceso efectivo respecto al cumplimiento de los términos de radicación y 2 (16.67%) excedió el tiempo de radicación (20246631023672 y 20256630046632) establecido en el numeral 4.3.1 Recepción de Documentos “*Los documentos objeto de radicación (físicos o electrónicos) que se reciben en el*

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

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 11 (91.67%) peticiones se atendieron de manera oportuna y 1 (8.33%) 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 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*”. A continuación, se detalla la información:

No.	Dependencia	Tipo de Documento	No. Radicado	Tiempo Respuesta	Términos Ley	Estado
1	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	Solicitud de información pública	20246630950492	1	10	En Términos
2	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	Solicitud de información pública	20246631023672	13	10	Extemporánea
3	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	Solicitud de información pública	20246001111232	8	10	En Términos
4	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	Derecho de Petición	20246631146392	12	15	En Términos
5	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	Derecho de Petición	20246631159602	13	15	En Términos
6	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	Consulta	20246630922002	1	30	En Términos
7	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	Derecho de Petición	20246630922012	5	15	En Términos
8	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	Derecho de Petición	20246630923982	1	15	En Términos
9	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	Derecho de Petición	20246630940682	3	15	En Términos
10	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	Derecho de Petición	20246630941872	2	15	En Términos
11	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	Derecho de Petición	20256630046632	15	15	En Términos
12	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	Derecho de Petición	20256630098842	8	15	En Términos

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

Como resultado de la prueba se identificó, que si bien es una petición extemporánea esta situación es reincidente, razón por la cual se recomienda, continuar con las acciones asociadas a la APCM 23-014 para fortalecer los controles que aseguren la atención de las PQRSD dentro de los plazos legales.

Calidad: En 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 las 12 peticiones (100%) cumplieron con los cuatro (4) criterios de calidad (respuesta completa, lenguaje claro, precisión y congruencia). A continuación de presentan los resultados:

No.	Dependencia	No. Radicado	Respuesta Completa	Lenguaje Claro	Precisión	Congruencia	Resultado
1	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	20246630950492	Si	Si	Si	Si	Cumple
2	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	20246631023672	Si	Si	Si	Si	Cumple
3	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	20246001111232	Si	Si	Si	Si	Cumple
4	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	20246631146392	Si	Si	Si	Si	Cumple

No.	Dependencia	No. Radicado	Respuesta Completa	Lenguaje Claro	Precisión	Congruencia	Resultado
5	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	20246631159602	Si	Si	Si	Si	Cumple
6	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	20246630922002	Si	Si	Si	Si	Cumple
7	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	20246630922012	Si	Si	Si	Si	Cumple
8	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	20246630923982	Si	Si	Si	Si	Cumple
9	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	20246630940682	Si	Si	Si	Si	Cumple
10	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	20246630941872	Si	Si	Si	Si	Cumple
11	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	20256630046632	Si	Si	Si	Si	Cumple
12	OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	20256630098842	Si	Si	Si	Si	Cumple

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

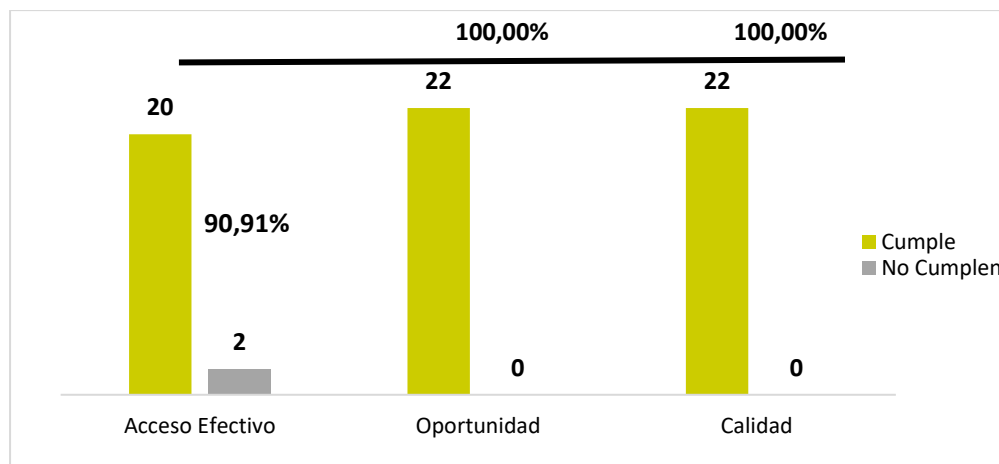
Auditoría Integral al Proceso: Evaluación de desempeño institucional

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 (22) PQRSD, donde se determinó el nivel de desempeño así:

Prueba: Generar el reporte de las PQRSD del Sistema de Gestión Documental – ORFEO y verificar la gestión de las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido del 01/01/2023 al 31/12/2024, de los procedimientos objeto de auditoría.

Resultado: De acuerdo con el reporte del SGD-ORFEO, se evidenció que el GID y la OCID durante el periodo comprendido del 01/01/2023 al 31/12/2024, recibió y tramitó (249) PQRSD en el marco de los procedimientos objeto de auditoría, de las cuales se tomó una muestra de 22 solicitudes donde se concluye que el nivel de desempeño relacionado con el acceso efectivo, oportuno y de calidad fue del 96,97%, como se detalla a continuación:



Fuente: Reporte de PQRSD del SGD – ORFEO

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRS	Septiembre 2025

Acceso Efectivo: De las 22 peticiones se observó, que 20 (90,91%) presentaron acceso efectivo respecto al cumplimiento de los términos de radicación y (2) excedió el tiempo de radicación 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, lo cual contribuye a garantizar el acceso efectivo de los canales de atención del DNP.

En las dos (2) restante, se observó que fueron radicadas con posterioridad al término establecido en el referido Manual, como se presenta a continuación: Agregar la relación de las comunicaciones que excedieron el tiempo de radicación en ORFEO.

No.	Tipo de Documento	No. Radicado	Fecha radicación peticionario	Fecha radicación ORFEO	Tiempo Transcurrido
1	Derecho de Petición	20236630619192	18/07/2023	27/07/2023	7 días
2	Derecho de Petición	20236630684042	22/08/2023	24/08/2023	2 días

Por lo anterior se recomienda a la SARC, fortalecer el monitoreo y seguimiento a la radicación de PQRSDF en el SGD ORFEO para minimizar posibles riesgos asociados a la falta de respuesta o respuesta extemporánea a las solicitudes que reciba el 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 el GID y la OCID atendió 21 peticiones de manera oportuna de acuerdo con el término legal establecido, dando cumplimiento 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 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”; sin embargo, una comunicación fue atendida con día de extemporaneidad, como se puede ver a continuación:

No.	Tipo de Documento	No. Radicado	Fecha de Respuesta ORFEO	Términos de Ley	Tiempo de Respuesta	Días de extemporaneidad	Resultado
1	Derecho de Petición	20246630033422	16/01/2024	15	5	0	En Términos
2	Derecho de Petición	20246630221712	19/02/2024	15	5	0	En Términos
3	Derecho de Petición	20246630256782	21/02/2024	15	2	0	En Términos
4	Derecho de Petición	20246630593452	17/04/2025	15	2	0	En Términos
5	Derecho de Petición	20236630162852	1/03/2023	15	2	0	En Términos
6	Denuncia	20236630336002	10/05/2023	15	11	0	En Términos
7	Recurso de Apelación	20236630241642	19/04/2023	15	16	-1	En Términos
8	Derecho de Petición	2024600009632	4/01/2024	15	1	0	En Términos
9	Derecho de Petición	20236630619192	31/07/2023	15	3	0	En Términos
10	Derecho de Petición	20246630351172	7/03/2024	15	3	0	En Términos
11	Derecho de Petición	20236630684042	25/08/2023	15	3	0	En Términos
12	Derecho de Petición	20236630732262	11/09/2023	15	1	0	En Términos
13	Derecho de Petición	20246630559722	9/04/2024	15	1	0	En Términos
14	Derecho de Petición	20246630388392	12/03/2024	15	4	0	En Términos
15	Derecho de Petición	20246630204482	9/02/2024	15	1	0	En Términos
16	Derecho de Petición	20246000098692	24/01/2024	15	2	0	En Términos

No.	Tipo de Documento	No. Radicado	Fecha de Respuesta ORFEO	Términos de Ley	Tiempo de Respuesta	Días de extemporaneidad	Resultado
17	Derecho de Petición	20246630083162	24/01/2024	15	4	0	En Términos
18	Derecho de Petición	20246630119962	29/01/2024	15	3	0	En Términos
19	Derecho de Petición	20246630260812	21/02/2024	15	2	0	En Términos
20	Derecho de Petición	20246630277322	26/02/2024	15	2	0	En Términos
21	Derecho de Petición	20246630286582	27/02/2024	15	3	0	En Términos
22	Derecho de Petición	20246630286672	27/02/2024	15	2	0	En Términos

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

Como resultado de lo anterior, se identificó que las comunicaciones objeto de muestra fueron tramitadas oportunamente, no obstante, se recomienda el fortalecimiento de los controles que aseguren la atención de las PQRSD dentro de los plazos legales.

Calidad: En 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 las 22 peticiones (100%) cumplieron con los cuatro (4) criterios de calidad (respuesta completa, lenguaje claro, precisión y congruencia), a continuación de presentan los resultados:

No.	Tipo de Documento	No. Radicado	Respuesta Completa	Lenguaje Claro	Precisión	Congruencia	Resultado
1	Derecho de Petición	20246630033422	Si	Si	Si	Si	Cumple
2	Derecho de Petición	20246630221712	Si	Si	Si	Si	Cumple
3	Derecho de Petición	20246630256782	Si	Si	Si	Si	Cumple
4	Derecho de Petición	20246630593452	Si	Si	Si	Si	Cumple
5	Derecho de Petición	20236630162852	Si	Si	Si	Si	Cumple
6	Denuncia	20236630336002	Si	Si	Si	Si	Cumple
7	Recurso de Apelación	20236630241642	Si	Si	Si	Si	Cumple
8	Derecho de Petición	20246000009632	Si	Si	Si	Si	Cumple
9	Derecho de Petición	20236630619192	Si	Si	Si	Si	Cumple
10	Derecho de Petición	20246630351172	Si	Si	Si	Si	Cumple
11	Derecho de Petición	20236630684042	Si	Si	Si	Si	Cumple
12	Derecho de Petición	20236630732262	Si	Si	Si	Si	Cumple
13	Derecho de Petición	20246630559722	Si	Si	Si	Si	Cumple
14	Derecho de Petición	20246630388392	Si	Si	Si	Si	Cumple
15	Derecho de Petición	20246630204482	Si	Si	Si	Si	Cumple
16	Derecho de Petición	20246000098692	Si	Si	Si	Si	Cumple
17	Derecho de Petición	20246630083162	Si	Si	Si	Si	Cumple
18	Derecho de Petición	20246630119962	Si	Si	Si	Si	Cumple
19	Derecho de Petición	20246630260812	Si	Si	Si	Si	Cumple
20	Derecho de Petición	20246630277322	Si	Si	Si	Si	Cumple
21	Derecho de Petición	20246630286582	Si	Si	Si	Si	Cumple
22	Derecho de Petición	20246630286672	Si	Si	Si	Si	Cumple

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

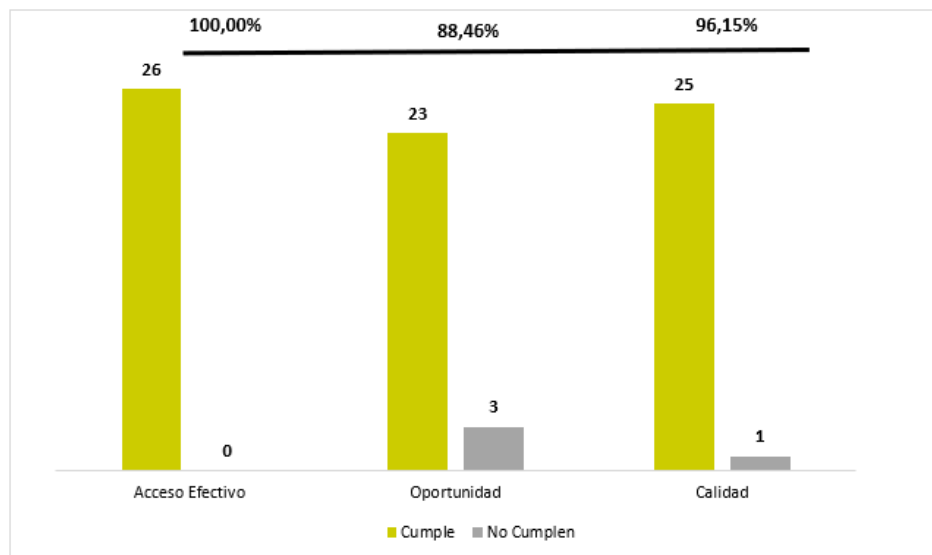
Auditoría Integral al Proceso: Gestión de la Información, conocimiento e innovación y Monitoreo, seguimiento y control

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.

Del universo de (1343) PQRSD tramitadas por la DSEC y SP durante el periodo comprendido del 01/01/2024 al 23/01/2025 se tomó una muestra representativa de (26) PQRSD, teniendo en cuenta aspectos como: que su atención corresponda a las dependencias que desarrollan los procesos objeto de auditoría y se tratara en su mayoría de denuncias, con la finalidad de verificar el nivel de desempeño.

Prueba: Generar el reporte de las PQRSD del Sistema de Gestión Documental – ORFEO y verificar la gestión de las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido del 01/01/2024 al 23/01/2025, de los procedimientos objeto de auditoría.

Resultado: De acuerdo con el reporte del SGD-ORFEO, se evidenció que la Dirección de Seguimiento Evaluación y Control (DSEC) y la Subdirección de Gestión de Proyectos, durante el periodo comprendido del 01/01/2024 al 23/01/2025, recibió y tramitó (1343) PQRSD en el marco de los procedimientos objeto de auditoría donde se verificó, la gestión de las (26) PQRSD tomadas, donde se concluye que el nivel de desempeño relacionado con el acceso efectivo, oportuno y de calidad fue del 94.87%, como se detalla a continuación:



Fuente: Reporte de PQRSD del SGD-ORFEO 01/01/2024 al 23/01/2025

No.	PDF No. Radicado	Fecha de Radicación por Parte del Peticionario	Hora de Radicación por Parte del Peticionario	Fecha de Radicación ORFEO	Tiempo de Radicación	No. Radicado Respuesta	Fecha de respuesta ORFEO	Tiempo respuesta	Tiempo de Ley
1	2024600096952	20/01/2024	8:05	22/01/2024	0	20244400174911	09/02/2024	14	15
2	20246000545052	5/04/2024	1:29	5/04/2024	0	20244400495401	17/04/2024	8	10
3	20246630487302	22/03/2024	8:35	22/03/2024	0	20244460436561	04/04/2024	6	30
4	20246630873532	12/06/2024	9:28	12/06/2024	0	20244400793541	03/07/2024	14	15
5	20246630918062	24/06/2024	16:24	24/06/2024	0	20244460821081	16/07/2024	14	15
6	20246630900442	19/06/2024	13:40:00 p. m.	19/06/2024	0	20244400871691	30/07/2024	27	30
7	20246631244612	6/09/2024	12:09	6/09/2024	0	20244601078521	16/09/2024	6	15
8	20246630609022	17/04/2024	14:03 PM	17/04/2024	0	20244400595771	14/05/2024	16	15
9	20246630630762	22/04/2024	15:13 PM	22/04/2024	0	20244400604061	14/05/2024	14	15
10	20246630632472	26/04/2024	16:15 PM	26/04/2024	0	20244400533491	26/04/2024	0	15
11	20246630859192	7/06/2024	12:45	7/06/2024	0	20244400791791	02/07/2024	15	15
12	20246631635412	20/11/2024	16:46 PM	20/11/2024	0	20254600087561	17/02/2025	60	30
13	20246631247032	6/09/2024	4:04pm	6/09/2024	0	20244601078521	16/09/2024	6	15
14	20246001774232	20/12/2024	10:14	20/12/2024	0	20254400010911	14/01/2025	14	15
15	20246631804182	31/12/2024	9:21	31/12/2024	0	20254620029751	23/01/2025	15	15
16	20246631793012	26/12/2024	16:27	26/12/2024	0	20244461477651	27/12/2024	1	15
17	20246631797672	27/12/2024	17:16	27/12/2024	0	20254460010291	15/01/2025	11	15
18	20246631788232	24/12/2024	10:12	24/12/2024	0	20254460018951	21/01/2025	17	15
19	20246631776332	20/12/2024	14:28	20/12/2024	0	20244401473201	26/12/2024	3	15
20	20246631774012	20/12/2024	9:53	20/12/2024	0	20254400010891	14/01/2025	14	15
21	20246631802152	30/12/2024	16:53	30/12/2024	0	20254460014951	17/01/2025	12	15
22	20246631706802	6/12/2024	11:13	6/12/2024	0	20246631636832	30/12/2024	15	30
23	20246631706702	6/12/2024	11:02	6/12/2024	0	20244601479921	30/12/2024	15	15
24	20246631713872	9/12/2024	11:47	9/12/2024	0	20244601428821	30/12/2024	14	15
25	20256630259872	13/03/2025	9:30	13/03/2025	0	20254600194571	20/03/2025	5	15
26	20246631739942	13/12/2024	15:54 PM	13/12/2024	0	20254620002861	07/01/2025	14	15

Fuente: Reporte de PQRSD del SGD-ORFEO 01/01/2024 al 23/01/2025

Acceso Efectivo: De las 26 peticiones se observó, que 26 (100%) presentaron acceso efectivo respecto al cumplimiento de los términos de radicación, conforme a lo 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, lo cual contribuye a garantizar 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 las dependencias objeto de auditoría atendieron 23 (88%) peticiones de manera oportuna y 3 (12%) excedieron 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 Ley 1952 de 2019 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". A continuación, se detalla la información:

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRS	Septiembre 2025

No.	Dependencia Responsable	Tipo de Documento	No. Radicado	Oportunidad Respuesta	Respuesta correspondencia certificada
1	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS	2024600096952	En Términos	Si
2	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	20246000545052	En Términos	Si
3	SUBDIRECCION DE CONTROL	CONSULTA	20246630487302	En Términos	Si
4	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	QUEJA	20246630873532	En Términos	No
5	SUBDIRECCION DE CONTROL	QUEJA	20246630918062	En Términos	Si
6	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	consulta	20246630900442	En Términos	Si
7	DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	QUEJA	20246631244612	En Términos	Si
8	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS	20246630609022	Extemporánea	Si
9	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS	20246630630762	En Términos	Si
10	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS	20246630632472	En Términos	Si
11	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS	20246630859192	En Términos	No
12	DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	consulta	20246631635412	Extemporánea	Si
13	DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	Queja	20246631247032	En Términos	No
14	ECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS	20246001774232	En Términos	Si
15	SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS	Derecho de Petición	20246631804182	En Términos	Si
16	SUBDIRECCION DE CONTROL	Derecho de Petición	20246631793012	En Términos	No
17	SUBDIRECCION DE CONTROL	Derecho de Petición	20246631797672	En Términos	Si
18	SUBDIRECCION DE CONTROL	Derecho de Petición	20246631788232	Extemporánea	No
19	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR	Derecho de Petición	20246631776332	En Términos	Si
20	DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR	Derecho de Petición	20246631774012	En Términos	Si
21	SUBDIRECCION DE CONTROL	Derecho de Petición	20246631802152	En Términos	Si
22	SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS	CONSULTA	20246631706802	En Términos	Si
23	DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	Derecho de Petición	20246631706702	En Términos	Si
24	DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	Derecho de Petición	20246631713872	En Términos	Si
25	DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	Derecho de Petición	20256630259872	En Términos	Si
26	ECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS	Queja	20246631739942	En Términos	No

Fuente: Reporte de PQRS del SGD-ORFEO 01/01/2024 al 23/01/2025

Como resultado de la prueba se identificó, que es reincidente la situación en las respuestas extemporáneas razón por la cual se recomienda, analizar las causas de la recurrencia y asociarlas a la **APCM 24-130** y aplicar lo señalado en el Procedimiento "FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA PT-ED-05", actividad 3 literal f) "Revisar si ya existen en el Balance, acciones iguales o similares originadas por causas relacionadas a las que se están

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

presentando en la solicitud de APCM. Si es así, se deberá formular la APCM recogiendo las situaciones previamente identificadas. Posterior a su registro, la dependencia solicitará la eliminación del plan de mejora existente con la justificación de creación de la APCM" para fortalecer los controles que aseguren la atención de las PQRSD dentro de los plazos legales.

Radicación de la Respuesta: Correo certificado: Se observó que 6 respuestas (23%) de la muestra 26 (100%) no registran en el sistema de información ORFEO el certificado de entrega emitido por la empresa de mensajería (actualmente 4/72), impactando el cumplimiento de los términos legales señalados en la Ley 1755 de 2015 y las políticas operacionales señaladas en el *Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivo* Cod M-AD-03 V12, en el numeral 4.3.5. ENVÍO DE COMUNICACIONES OFICIALES "Para la modalidad de envío por correo electrónico certificado, la dependencia realiza la actividad en el Sistema de Gestión Documental (SGD) ORFEO en la funcionalidad dispuesta para este fin, en el caso de presentar inconvenientes en proceso se puede comunicar con la mesa de ayuda ORFEO". "Si una dependencia da respuesta directamente al destinatario realizar lo siguiente: - Para el caso de envió desde el correo electrónico este mismo debe anexarse en la pestaña de documentos e informar al equipo de correspondencia para su respectivo descargue en el sistema." y lo establecido en el artículo 8 "De las personas autorizadas para enviar correos electrónicos oficiales" de la Resolución 1156 de 2008. Razón por la cual se recomienda analizar las causas de la recurrencia y asociarla a la **APCM 24-031** y aplicar lo señalado en el Procedimiento "FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA PT-ED-05", actividad 3 literal f) "Revisar si ya existen en el Balance, acciones iguales o similares originadas por causas relacionadas a las que se están presentando en la solicitud de APCM. Si es así, se deberá formular la APCM recogiendo las situaciones previamente identificadas. Posterior a su registro, la dependencia solicitará la eliminación del plan de mejora existente con la justificación de creación de la APCM" para fortalecer el envío de respuesta de manera directa al peticionario.

Dependencia	Tipo Documento	Rad. ORFEO Entrada	Fecha	Rad. ORFEO Salida	Fecha
DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR	QUEJA	20246630873532	12/06/2024	20244400793541	03/07/2024
DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR	DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS	20246630859192	7/06/2024	20244400791791	02/07/2024
DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	Queja	20246631247032	6/09/2024	20244601078521	16/09/2024
SUBDIRECCION DE CONTROL	Derecho de Petición	20246631793012	26/12/2024	20244461477651	27/12/2024
SUBDIRECCION DE CONTROL	Derecho de Petición	20246631788232	24/12/2024	20254460018951	21/01/2025
SUBDIRECCION DE CONTROL	Derecho de Petición	20246631802152	30/12/2024	20254460014951	17/01/2025
DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	Queja	20246631739942	13/12/2024	20254620002861	07/01/2025

Fuente: Reporte de PQRSD del SGD-ORFEO 01/01/2024 al 23/01/2025

Calidad: En 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 26 peticiones el (100%) cumplen con los cuatro (4) criterios de calidad (respuesta completa, lenguaje claro, precisión y congruencia), como se detalla, así:

No.	No. Radicado	Respuesta	Lenguaje Claro	Precisión	Congruencia	Resultado
		Completa				
1	20246000096952	Si	Si	Si	Si	Cumple
2	20246000545052	Si	Si	Si	Si	Cumple
3	20246630487302	Si	Si	Si	Si	Cumple
4	20246630873532	Si	Si	Si	Si	Cumple
5	20246630918062	Si	Si	Si	Si	Cumple
6	20246630900442	Si	Si	Si	Si	Cumple
7	20246631244612	Si	Si	Si	Si	Cumple
8	20246630609022	Si	Si	Si	Si	Cumple
9	20246630630762	Si	Si	Si	Si	Cumple
10	20246630632472	Si	Si	Si	Si	Cumple
11	20246630859192	Si	Si	Si	Si	Cumple
12	20246631635412	Si	Si	Si	Si	Cumple

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

No.	No. Radicado	Respuesta	Lenguaje Claro	Precisión	Congruencia	Resultado
		Completa				
13	20246631247032	Si	Si	Si	Si	Cumple
14	20246001774232	Si	Si	Si	Si	Cumple
15	20246631804182	Si	Si	Si	Si	Cumple
16	20246631793012	Si	Si	Si	Si	Cumple
17	20246631797672	Si	Si	Si	Si	Cumple
18	20246631788232	Si	Si	Si	Si	Cumple
19	20246631776332	Si	Si	Si	Si	Cumple
20	20246631774012	Si	Si	Si	Si	Cumple
21	20246631802152	Si	Si	Si	Si	Cumple
22	20246631706802	Si	Si	Si	Si	Cumple
23	20246631706702	Si	Si	Si	Si	Cumple
24	20246631713872	Si	Si	Si	Si	Cumple
25	20256630259872	Si	Si	Si	Si	Cumple
26	20246631739942	Si	Si	Si	Si	Cumple

Fuente: Reporte de PQRSD del SGD-ORFEO 01/01/2024 al 23/01/2025

5.10 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA EN EJECUCIÓN ASOCIADAS A LA ATENCIÓN DE PQRSD

De acuerdo con lo evidenciado en el Balance de APCM con fecha de corte 30 de junio de 2025 se encontraron las siguientes acciones:

CÓDIGO DE LA APCM	DEPENDENCIA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	ESTADO
23-014	SARC-Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía	03/06/2024	30/12/2024	Cumplida
24-031	SARC-Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía	03/05/2024	31/12/2024	Cumplida
24-130	SARC-Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía	03/06/2024	01/04/2025	Cumplida
24-131	SARC-Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía	30/04/2025	20/12/2025	Dentro del Plazo
25-051	SARC-Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía	01/07/2025	31/12/2025	Dentro del Plazo

Fuente: Elaboración OCI con base en el Balance APCM corte 30 de junio de 2025.

Como resultado del seguimiento y pruebas practicada se observó, que si bien, las solicitudes extemporáneas vienen disminuyendo, el control es eficaz mas no es efectivo teniendo en cuenta que la situación es reincidente y que durante el primer semestre de la vigencia 2025, se identificaron 489 peticiones fuera del término razón por la cual se requiere reformular debido que las acciones 23-014, 24-031 y 24-130 no fueron efectivas.

6. CONCLUSIONES

- Revisada la gestión de peticiones ciudadanas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2025, las cuales se encuentran soportadas en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se observó que se recibieron 24.421 PQRSD, de las cuales se atendieron 24.356 (99.73%). Respecto a las 65 (0.27%) restantes, se observó que estas no registran fecha de finalización en el reporte extraído del Sistema de Gestión Documental – ORFEO ni registra los datos de envío por correspondencia certificada, lo cual afecta el porcentaje de cumplimiento, debido a que la calidad y coherencia de la información difiere entre el número de peticiones recibidas respecto a las atendidas, de conformidad con la política de operación interna Resolución 1156 de 2008 artículo 1 numeral 1.4 y la Ley 1755 de 2015 ARTÍCULO 19.
- Respecto a la radicación de peticiones en el segundo semestre del 2024 (38.903) versus el primer semestre del 2025 (24.421), se evidenció disminución del 37.23% (14.482), 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 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>.
- En lo relacionado a la publicación del “*Informe Posibles Denuncias por Actos de Corrupción*” de la vigencia 2025, se observó que el Grupo de Instrucción Disciplinaria y la Oficina de Control Interno Disciplinario realizó únicamente la publicación del informe correspondiente al primer bimestre, a través del enlace <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Informes-PQRS.aspx> y no se realizó el seguimiento a las denuncias de soborno, fraude y corrupción definido en el Manual Operativo del Componente de Gestión de Transparencia E Integridad V1.
- 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 108 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.

- En lo que respecta a los tipos de peticiones atendidas, se observó que la mayor parte de éstas corresponden a derechos de petición 21.312 (87.27%).
- En lo referido a los temas de las peticiones atendidas, se observó que la mayor proporción 16.422 (67.25%) 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 14.736 (60.37%) peticiones, seguido del internet 9.422 (38.58%) y los medios con menos representatividad son presencial 215 (0.88%), el correo físico 47 (0.19%) y telefónico 1 (0.00%).
- Respecto a las peticiones recibidas por el peticionario “Anónimo”, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, se recibieron 1.042 (4.27%), cuyas respuestas se encuentran publicadas en la página web de la Entidad.
- Para el ejercicio de verificación en la atención oportuna se realizó la revisión de 24.356 PQRSD, de las cuales 23.978 (98.45%) se atendieron de manera oportuna y 378 (1.55%) 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 lo referido, a las 378 peticiones extemporáneas se evidenció que 5 (1.32%) solicitudes (20256630512892, 20256630007322, 20256630055712, 20256630098632 y 20256630300312) presentaron debilidad en la clasificación de la TRD y no se realizó el cambio de tipología documental, lo cual incumple con lo establecido en el numeral 8.2 Organización Interna literal a) Asignación PQRSD y Tabla de Retención Documental del MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, CÓDIGO: M-PG-09 V10.
- En verificación de la efectividad y oportunidad en el traslado de las peticiones, se observó que de las 2.984 PQRSD se trasladaron por competencia y de estas 2.974 (99.66%) se atendieron de forma oportuna y 10 (0.34%) de manera extemporánea.
- 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 24.421 PQRSD radicadas 73 peticiones (0.29%) incumplen con el precitado artículo.

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

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 Relacionamiento con la Ciudadanía de la SARC; mirar otras alternativas para asegurar que los controles preventivos aplicados por las primeras líneas de defensa (dependencias) sean eficaces y efectivas en la atención oportuna de las PQRSD 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.

8. NO CONFORMIDADES

NC No. 01

TITULO HALLAZGO: Respuestas y envío certificado PQRSD

DEPENDENCIAS RESPONSABLES: SUBDIRECCION DE PROYECTOS, SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL, SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL, SUBDIRECCION DE CONTROL, SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA, SECRETARIA GENERAL, DIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA (DPII), DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ, SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL, SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES, DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO, DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS, DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR, SUBDIRECCION DE SALUD, SUBDIRECCION DE PROYECTOS, DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP), DIRECCION CORPORATIVA, SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS, OFICINA ASESORA JURIDICA, SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ, DEPENDENCIA DE PRUEBA ORFEO, GRUPO GESTION DE PERSONAL, DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL, GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

TEMÁTICA: Incumplimiento por parte de las áreas técnicas respecto a los registros que se capturan, crean, gestionan y usan en el SGD – ORFEO para enviar respuesta pronta y completa a los ciudadanos de las PQRSD.

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

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 24.421 PQRSD radicadas, 74 peticiones (0.30%) incumplen con el precitado artículo debido a:

(1) Petición registra sin respuesta 20256630345062 de la DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR, 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

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

Ley 1755 de 2015 y posible omisión del derecho fundamental establecido en el artículo 23 de la Constitución Política.

(47) 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. Si bien, la Ley 1755 de 2015 **ARTÍCULO 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (...).** Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, **la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores**, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. Lo anterior, no exceptúa a la entidad de enviar nuevamente al peticionario la respuesta.

(25) No tienen datos de envío por correspondencia certificada, de conformidad con la política de operación interna Resolución 1156 de 2008 artículo 1 numeral 1.4 *“Registro de correspondencia oficial: Es el procedimiento por medio del cual, el DNP registra las comunicaciones oficiales, según sean recibidas o producidas, en el Sistema de Gestión Documental, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley”*

(1) Solicitud 20256630322062 no corresponde a una PQRSD sino a una notificación judicial por parte del Juzgado Circuito 001 Especializado en Restitución de tierras de NEIVA (HUILA) se observó, que la Subdirección de Pobreza y Focalización (SPF) el 31/03/2025 a través de memorando No. 20255380091893 envió el insumo al Grupo de Asuntos Judiciales donde consideraban *“(…) solicitar la DESVINCULACIÓN del DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN de la presente acción, sin ninguna clase de condena en su contra, pues queda ampliamente demostrado que no es responsable de la violación de ningún derecho fundamental (...); sin embargo, esta información no se consolidó ni se emitió respuesta al juzgado por parte de la entidad; aun cuando el “Auto Admisorio” disponía en el numeral segundo **“VINCULAR de manera oficiosa a la SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD DEL HUILA y el DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN- SISBEN ya que del escrito tutelar se colige que puede ostentar algún interés en la acción que hoy nos ocupa.”** y en el numeral quinto **“NOTIFICAR por el medio más expedito la presente providencia a las entidades accionadas y las vinculadas, para que, en el término de DOS (2) DÍAS hábiles siguientes al recibo de la notificación de este auto admisorio, se pronuncien frente a los hechos y pretensiones expuestos”** (Subrayado fuera del texto), incumpliendo la resolución completa, de fondo y los términos legales sobre la respuesta.*

Criterios

- Ley 1755 de 2015 artículo 13 *“(…) a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma y artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (...).* Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.
- Procedimiento “Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código PT-PG 05 Versión 10
- Manual para la Atención Integral al Ciudadano. Código M-PG-09 Versión 10

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

- 3ª. Gestión con valores para resultados. 3.3.1 Política de Servicio al Ciudadano “(...) *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*”.
 - 5ª. Información y Comunicación. 5.3. Política Gestión Documental (Política de Archivos y Gestión Documental). Lineamientos Generales para la implementación: (...) Procesos de la Gestión Documental: Comprende el diseño e implementación de los procesos de la gestión documental a través de actividades relacionadas con la información y la documentación institucional para que sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y fuente de la historia. Dichos procesos son: planeación (técnica), producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo, y valoración”.
 - 7ª. Dimensión: Gestión Control Interno. 4. Información y Comunicación. La información sirve como base para conocer el estado de los controles, así como para conocer el avance de la gestión de la entidad. La comunicación permite que los servidores públicos comprendan sus roles y responsabilidades, y sirve como medio para la rendición de cuentas.
- ISO 9001:2015. 7.5.3 Control de la información documentada, 7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite”.
 - ISO 30301:2019. 7. SOPORTE 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.3 Control de la información documentada. a) está disponible y es adecuado para su uso, cuando y donde sea necesario.
 - ISO 27001:2013. 7.5.3 Control de la información documentada “La información documentada requerida por el sistema de gestión de seguridad de la información y por este documento debe ser controlada para asegurarse, de que:
 - a. La información sea disponible y adecuada para su uso, donde y cuando se necesite; y
 - b. La información este adecuadamente protegida.
 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar, las siguientes actividades, según sea aplicable:
 - c. Distribución, acceso, recuperación y uso.

MIPG		NORMAS TÉCNICAS		CRITERIOS LEGALES	REQUISITOS INTERNOS
DIMENSIÓN	POLÍTICA	ISO	NUMERAL		
3ª. Gestión con valores para resultados	3.3.1 Política de Servicio al Ciudadano	ISO 9001:2015.	7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite”.	Ley 1755 de 2015 Art. 13 y 19	Procedimiento “Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código PT-PG05 Versión 10 Manual para la Atención Integral al Ciudadano Código M-PG-09 Versión 10.

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

5ª. Información y Comunicación.	5.3. Política Gestión Documental	ISO 30301:2019	7.5.3 Control de la información documentada. a) está disponible y es adecuado para su uso, cuando y donde sea necesario.	Código de Integridad: Diligencia. Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
7ª. Dimensión: Gestión Control Interno.	4. Información y Comunicación	ISO 27001:2013.	7.5.3 Control de la información documentada "La información documentada requerida por el sistema de gestión de seguridad de la información y por este documento debe ser controlada para asegurarse"	

NC No. 02

TITULO HALLAZGO: Asignación PQRSD y Tabla de Retención Documental

DEPENDENCIAS RESPONSABLES: DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR, GRUPO DE ASUNTOS JUDICIALES, SUBDIRECCION DE CONTROL, OFICINA PAIS CARIBE DOS – MONTERIA.

TEMÁTICA: Incumplimiento por parte de las áreas técnicas de clasificar la TRD dada inicialmente al radicado cuando no corresponda al documento, de acuerdo con las TRD creadas en su dependencia.

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

(17) Solicitudes se clasificaron como petición (sin serlo) y fueron archivadas debido a que corresponde a otro tipo documental como: notificaciones de resoluciones, decisión titular, citaciones, solicitud y cierre de PAC; razón por la cual no fueron objeto de respuesta y no se realizó el cambio de tipología documental.

En lo referido, a las 378 peticiones extemporáneas se evidenció que 5(1.32%) solicitudes (20256630512892, 20256630007322, 20256630055712, 20256630098632 y 20256630300312) presentaron debilidad en la clasificación de la TRD y no se realizó el cambio de tipología documental.

Lo anterior 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.

Criterios

- Ley 594 de 2002, "Ley General de Archivo"
- Acuerdo No. 001 del 2024, Artículo 5.1.1.1. Requisitos. Literal 3. "Las Tablas de Retención Documental – TRD y las Tablas de Valoración Documental – TVD deben seguir la estructura orgánico-funcional de la entidad, es decir, deben estar en relación con las unidades administrativas productoras o dependencias creadas y las funciones atribuidas, mediante acto administrativo o documento equivalente, proferido por la autoridad o instancia competente"

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

- Procedimiento “Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código PT-PG 05 Versión 10
- Manual para la Atención Integral al Ciudadano. Código M-PG-09 Versión 10

Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. 5ª. Información y Comunicación. 5.3. Política Gestión Documental (Política de Archivos y Gestión Documental). Lineamientos Generales para la implementación: (...) Procesos de la Gestión Documental: Comprende el diseño e implementación de los procesos de la gestión documental a través de actividades relacionadas con la información y la documentación institucional para que sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y fuente de la historia. Dichos procesos son: planeación (técnica), producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo, y valoración”. **7ª. Dimensión: Gestión Control Interno.** 4. Información y Comunicación. La información sirve como base para conocer el estado de los controles, así como para conocer el avance de la gestión de la entidad. La comunicación permite que los servidores públicos comprendan sus roles y responsabilidades, y sirve como medio para la rendición de cuentas.

- ISO 9001:2015. 7.5.3 Control de la información documentada, 7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite”.

- ISO 30301:2019. 7. SOPORTE 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.3 Control de la información documentada. a) está disponible y es adecuado para su uso, cuando y donde sea necesario.

- ISO 27001:2013. 7.5.3 Control de la información documentada “La información documentada requerida por el sistema de gestión de seguridad de la información y por este documento debe ser controlada para asegurarse, de que:

- La información sea disponible y adecuada para su uso, donde y cuando se necesite; y
- La información este adecuadamente protegida.

Para el control de la información documentada, la organización debe abordar, las siguientes actividades, según sea aplicable:

- Distribución, acceso, recuperación y uso.

MIPG		NORMAS TÉCNICAS		CRITERIOS LEGALES	REQUISITOS INTERNOS
DIMENSIÓN	POLÍTICA	ISO	NUMERAL		
5ª. Información y Comunicación.	5.3. Política Gestión Documental	ISO 9001:2015	7.5.3 Control de la información documentada, 7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite”.	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 594 de 2002, “Ley General de Archivo” • Acuerdo No. 001 del 2024, Artículo 5.1.1.1. Literal 3. 	<p>Procedimiento “Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código PT-PG05 Versión 10</p> <p>Manual para la Atención Integral al Ciudadano Código M-PG-09 Versión 10.</p>

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

		ISO 30301:2019	7.5.3 Control de la información documentada. a) está disponible y es adecuado para su uso, cuando y donde sea necesario.		Código de Integridad: Diligencia. Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
7ª Dimensión: Gestión Control Interno.	4. Información y Comunicación	ISO 27001:2013.	7.5.3 Control de la información documentada "La información documentada requerida por el sistema de gestión de seguridad de la información y por este documento debe ser controlada para asegurarse		

NC No. 03

TITULO HALLAZGO: Publicación y seguimiento de los informes cuatrimestrales por posibles denuncias de soborno, fraude y corrupción.

DEPENDENCIAS RESPONSABLES: OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

TEMÁTICA: Incumplimiento en la publicación y seguimiento de los informes cuatrimestrales por posibles denuncias de soborno, fraude y corrupción.

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Incumplimiento a 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".

Criterios

- 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
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. • 3ª Dimensión:** Gestión con valores para resultados 3.4.1 Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción "Esta política le permite a la entidad articular acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de los procesos de la gestión administrativa y misional de las entidades públicas, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública." · **7ª Dimensión:** Gestión Control Interno. 4. Información y Comunicación. "tiene como propósito utilizar la información de manera adecuada y comunicarla por los medios y en los tiempos oportunos.

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

Para su desarrollo se deben diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés”.

· ISO 9001:2015. 7.4 Comunicación “La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: d) cómo comunicar.

· ISO 30301:20197. SOPORTE 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.3 Control de la información documentada. a) está disponible y es adecuado para su uso, cuando y donde sea necesario.

MIPG		NORMAS TÉCNICAS		REQUISITOS INTERNOS
DIMENSIÓN	POLÍTICA	ISO	NUMERAL	
3ª. Gestión con valores para resultados	3.4.1 Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	ISO 9001:2015	7.4 Comunicación d) cómo comunicar	Manual Operativo del Componente de Gestión de Transparencia e Integridad V1 numeral 11.1.1
7ª. Dimensión: Gestión Control Interno	4. Información y Comunicación	ISO 30301:20197	7.5.3 Control de la información documentada Literal a)	Código de Integridad: Diligencia. Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.

NC No. 04

TITULO HALLAZGO: Oportunidad en la atención de las PQRSD

DEPENDENCIAS RESPONSABLES: SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION, SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA, DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR, SUBDIRECCION DE PROYECTOS, DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO, SUBDIRECCION DE CONTRATACION, DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ, SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ, OFICINA ASESORA JURIDICA, SUBDIRECCION DE CONTROL, SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES, DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR, SECRETARIA GENERAL, SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL, SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES, GRUPO GESTION DE PERSONAL, GRUPO DE ADMINISTRACION DE SALARIOS, SUBDIRECCION DE ANALISIS Y RESULTADOS, SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL, DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL, SUBDIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO, SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL, SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL, DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL, SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL, DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS, SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO (SUB PROYECTOS), SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL, SUBDIRECCION DE JUSTICIA (SJ), SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO, SUBDIRECCION DE GENERO, OFICINA ASESORA DE PLANEACION, SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y DEFENSA, GRUPO DE ASUNTOS JUDICIALES, GRUPO DE INSTRUCCION DISCIPLINARIA,

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 PQRSD	Septiembre 2025

DIRECCION CORPORATIVA, GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, SUBDIRECCION FINANCIERA, SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA, GRUPO DE TESORERIA, DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL, SUBDIRECCION GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS), SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (SA), SUBDIRECCION DE ESTUDIOS MACROECONOMICOS, SECTORIALES Y DE REGULACION, DEPENDENCIA DE PRUEBA ORFEO.

TEMÁTICA: Incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver y trasladar las peticiones en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015.

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Para el ejercicio de verificación en la atención oportuna se realizó la revisión de 24.356 PQRSD, de las cuales 23.978 (98.45%) se atendieron de manera oportuna y 378 (1.55%) 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”.*

Dependencia	Extemporánea	%	Total Gestionadas
DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	80	25,40%	315
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	49	9,98%	491
GRUPO GESTION DE PERSONAL	35	25,55%	137
SUBDIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	34	28,10%	121
SUBDIRECCION DE CONTROL	20	11,36%	176
SECRETARIA GENERAL	20	13,25%	151
SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	16	8,74%	183
OFICINA ASESORA JURIDICA	15	8,62%	174
DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR	11	2,94%	374
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO	10	22,22%	45
GRUPO DE ADMINISTRACION DE SALARIOS	8	7,55%	106
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO (SUB PROYECTOS)	8	17,78%	45
SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	6	6,12%	98
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	6	22,22%	27
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	5	1,57%	318
SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION (SPF)	4	0,02%	16.971
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	4	3,57%	112
SUBDIRECCION DE CONTRATACION (GCT)	3	1,24%	242
DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	3	1,52%	198
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y RESULTADOS (SMSE)	3	3,06%	98
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL	3	3,61%	83
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	3	7,32%	41
GRUPO DE TESORERIA	3	27,27%	11
SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES	2	1,52%	132
SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL	2	2,70%	74
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	2	2,90%	69
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	2	3,13%	64
SUBDIRECCION DE JUSTICIA (SJ)	2	5,26%	38
DIRECCION CORPORATIVA	2	13,33%	15
SUBDIRECCION FINANCIERA	2	18,18%	11
DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	1	0,71%	140
SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES	1	0,99%	101
DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL	1	1,25%	80

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

Dependencia	Extemporánea	%	Total Gestionadas
DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP)	1	2,44%	41
SUBDIRECCION DE GENERO	1	3,13%	32
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y DEFENSA	1	5,56%	18
GRUPO DE ASUNTOS JUDICIALES	1	5,88%	17
GRUPO DE INSTRUCCION DISCIPLINARIA	1	7,14%	14
GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	8,33%	12
SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA	1	10,00%	10
DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	1	11,11%	9
SUBDIRECCION GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS)	1	12,50%	8
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (SA)	1	16,67%	6
SUBDIRECCION DE ESTUDIOS MACROECONOMICOS, SECTORIALES Y DE REGULACION	1	100,00%	1
DEPENDENCIA DE PRUEBA ORFEO	1	100,00%	1
Total	378	1,55%	24.356

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 enero y el 30 de junio del 2025, (2.984) PQRSD se trasladaron por competencia y de estas 2.974 (99.66%) se atendieron de forma oportuna y 10 (0.34%) de manera extemporánea

Dependencia	Extemporánea	%	Total	% de Participación
DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	1	0,84%	119	3,99%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2,27%	88	2,95%
DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	2	10,00%	20	0,67%
DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS	1	9,09%	11	0,37%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	1	9,09%	11	0,37%
SECRETARIA GENERAL	1	14,29%	7	0,23%
SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA	1	20,00%	5	0,17%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	1	33,33%	3	0,10%
Total	10	0,34%	2.984	100,00%

Criterios

* Ley 1755 de 2015.

Artículo 21. "Funcionario sin competencia. 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. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

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”.

- Circular 06-8 del 17 de marzo del 2020 “Directrices para adelantar trámites ante la Oficina Asesora Jurídica”

	INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2025

• MANUAL PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO CÓDIGO: M-PG-09 numeral 4.2. “Términos para resolver las Peticiones establecidas en norma legal especial”.

• **Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. • 3ª. Dimensión: Gestión con valores para resultados.** 3.2.1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Lineamientos generales para la implementación “(...) *Trabajar por procesos. Identificar los riesgos del proceso, así como establecer los controles correspondientes. Definir los controles de medición y seguimiento correspondientes. Definir estrategias que permitan garantizar que la operación de la entidad se haga acorde con la manera en la que se han documentado y formalizado los procesos (...)*”.

• **7ª. Dimensión: Gestión Control Interno.3. Actividades de control:** su propósito es permitir el control de los riesgos identificados y como mecanismo para apalancar el logro de los objetivos y forma parte integral de los procesos.

• **ISO 9001:2015, 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio literal c)** la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.

MIPG		NORMAS TÉCNICAS		CRITERIOS LEGALES	REQUISITOS INTERNOS
DIMENSIÓN	POLÍTICA	ISO	NUMERAL		
3ª. Dimensión: Gestión con valores para resultados	3.2.1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.	ISO 9001:2015	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio literal c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas	Ley 1755 de 2015. Artículo 21. Artículo 31.	Circular 06-8 del 17 de marzo del 2020 del DNP
7ª. Dimensión: Gestión Control Interno.	3. Actividades de control				Procedimiento “Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código PT-PG05 Versión 10
					Manual para la Atención Integral al Ciudadano Código M-PG-09 Versión 10.
					Código de Integridad: Diligencia. Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.