



# CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

*Cuentas Claras, Estado Transparente*

## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA PQRS I SEMESTRE (1 de enero – 30 de junio de 2025)

GRUPO INTERNO DE TRABAJO  
DE CONTROL INTERNO  
2025

**INDICE DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN..... 4

2. OBJETIVO ..... 5

2.1. Objetivo general ..... 5

2.2. Objetivos específicos ..... 5

3. MARCO LEGAL /CRITERIOS ..... 5

4. METODOLOGÍA..... 6

5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA GESTIÓN DE PQRS ..... 7

5.1. Volumen global y tendencia temporal ..... 8

5.2. Distribución por tipología de PQRS ..... 9

5.3. Distribución por proceso responsable..... 11

5.4. Análisis de tiempos de respuesta y cumplimiento normativo .... 13

5. CONCLUSIONES ..... 14

6. RECOMENDACIONES ..... 15

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Volumen y tendencia .....8

Gráfica 2. Tipología ..... 10

Gráfica 3. Distribución por proceso responsable..... 11



## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno y en desarrollo de lo previsto en la Ley 1755 de 2015 respecto al ejercicio y garantía del derecho fundamental de petición, se presenta el Informe técnico de seguimiento y evaluación del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS correspondiente al periodo 1 de enero al 30 de junio de 2025. Este documento constituye un insumo que integra elementos de trazabilidad, gestión del riesgo, desempeño institucional y evaluación de controles, conforme al rol de aseguramiento y acompañamiento estratégico establecido en la Ley 87 de 1993 y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

El análisis desarrollado supera la simple consolidación estadística y se orienta a evaluar la eficacia del proceso de atención al ciudadano como componente crítico del sistema de control interno, dado que las PQRS constituyen una fuente directa de señales de riesgo operacional, reputacional, normativo y misional. Para tal fin, se examinan la pertinencia, suficiencia y oportunidad de las respuestas emitidas, la consistencia de la información registrada en los sistemas institucionales, la carga operativa distribuida entre procesos, así como el nivel de alineación entre la respuesta institucional y los criterios normativos vigentes que regulan la materia. De manera complementaria, se verifica la articulación entre la gestión de PQRS y los mecanismos de control implementados en el marco del componente de Evaluación y Seguimiento del Sistema de Control Interno.

El informe integra el análisis de la totalidad de los registros radicados en el periodo, considerando la calidad de la información capturada, la confiabilidad de los sistemas de registro y la trazabilidad documental que soporta cada actuación administrativa. La revisión incluyó la verificación de tiempos de respuesta conforme a los parámetros legales, la suficiencia de la motivación jurídica utilizada por las dependencias respondientes, el cumplimiento de los protocolos de notificación, la observancia de los lineamientos institucionales y la existencia de riesgos latentes derivados de incumplimientos, inexactitudes o registros incompletos.

En consecuencia, el presente informe no solo presenta el comportamiento del Sistema PQRS durante el primer semestre de 2025, sino que también incorpora un análisis estratégico sobre la madurez del proceso, la robustez de los controles asociados, el nivel de riesgo residual y la capacidad institucional para responder con celeridad, calidad y rigor técnico a los requerimientos ciudadanos. Este enfoque integral permite a la Contaduría General de la Nación contar con un diagnóstico preciso y oportuno que facilita la toma de decisiones, fortalece los mecanismos de transparencia y contribuye a consolidar una gestión pública confiable, trazable y alineada con los principios rectores de la función administrativa.

## 2. OBJETIVO

### 2.1. Objetivo general

Evaluar la gestión, oportunidad, calidad y transparencia en la atención de las PQRSD recibidas por la Contaduría General de la Nación durante el primer semestre de 2025, con el fin de fortalecer la toma de decisiones institucionales y garantizar la mejora continua del servicio al ciudadano.

### 2.2. Objetivos específicos

- Verificar el cumplimiento de los tiempos legales de respuesta.
- Identificar riesgos asociados a la gestión de PQRS y activar alertas preventivas.
- Evaluar la suficiencia y efectividad de los controles de seguimiento.
- Formular recomendaciones estratégicas orientadas a la optimización del sistema.
- Identificar oportunidades de fortalecimiento en la experiencia del ciudadano.
- Verificar la trazabilidad de las actuaciones institucionales.

## 3. MARCO LEGAL /CRITERIOS

La gestión de las PQRSD en la Contaduría General de la Nación se desarrolla conforme a la Ley 1755 de 2015, norma principal que regula el derecho fundamental de petición y define los términos para dar respuesta a solicitudes ciudadanas. Esta ley establece que las peticiones deben resolverse dentro de los plazos legales, garantizando oportunidad, claridad y completitud en las respuestas.

De igual manera, la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información pública impone a las entidades la obligación de suministrar información veraz y accesible, promover la apertura de datos y facilitar el acceso a través de los medios institucionales. Esta norma exige especial diligencia frente a la gestión de solicitudes de información.

El Decreto 491 de 2020 dispone que la atención al ciudadano debe mantenerse de manera continua, promoviendo el uso de medios digitales, el adecuado funcionamiento de los sistemas de radicación y la comunicación efectiva con los

solicitantes. La norma refuerza la importancia de garantizar la trazabilidad y el respeto de los términos legales.

Complementariamente, el Decreto 1081 de 2015 establece directrices para la atención al ciudadano y orienta la organización interna de las entidades para asegurar respuestas coherentes con los principios de servicio, calidad y acceso efectivo. Estos lineamientos fortalecen el enfoque de gestión institucional de las PQRS.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en su dimensión de Servicio al Ciudadano, establece estándares de lenguaje claro, medición de satisfacción, eliminación de barreras de acceso e implementación de acciones de mejora. La gestión de PQRS debe alinearse con estos principios para fortalecer la confianza institucional.

La Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales exige el tratamiento seguro y adecuado de la información recibida mediante solicitudes ciudadanas, garantizando confidencialidad, finalidad y uso adecuado de los datos, conforme a los principios del habeas data.

Finalmente, la gestión se soporta en los lineamientos y procedimientos internos de la CGN, que regulan la radicación, clasificación, trámite, registro y respuesta de las PQRS. Estas directrices aseguran uniformidad en el proceso y articulación con la función misional de la Entidad.

#### **4. METODOLOGÍA**

El desarrollo metodológico se estructuró conforme a las prácticas aplicadas en informes previos de la Contaduría General de la Nación y a los lineamientos definidos en el Manual de Atención al Ciudadano y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

En primer lugar, se efectuó la revisión y consolidación de los registros suministrados por los procesos responsables, tomando como insumo principal el formato institucional GAD23-FOR01 “Seguimiento Consolidado Semestre I”, complementado con la información disponible en el Sistema de Gestión Documental y los reportes remitidos por las dependencias durante el periodo evaluado. Esta verificación permitió validar la integridad de los datos, la correcta clasificación de las solicitudes y la correspondencia entre los registros administrativos y los soportes asociados a cada trámite.

Posteriormente, se adelantó un análisis estadístico descriptivo que incluyó el comportamiento del volumen de solicitudes, los tiempos de respuesta, la distribución por tipología, la participación de los procesos involucrados y la comparación con periodos anteriores, en coherencia con la estructura y presentación utilizada en los informes institucionales de PQRS elaborados por la

CGN. Este análisis permitió identificar tendencias, recurrencias temáticas y variaciones relevantes en la dinámica de atención ciudadana.

De forma complementaria, se realizó una verificación de cumplimiento normativo asociada a los términos de ley para el derecho de petición, revisando la oportunidad de las respuestas, la existencia de prórrogas debidamente justificadas y la observancia de los criterios definidos en el Manual de Atención al Ciudadano. Esta revisión tuvo un enfoque de seguimiento y aseguramiento razonable sobre la correcta aplicación de los lineamientos vigentes por parte de las áreas competentes.

Adicionalmente, se llevó a cabo una revisión cualitativa de una muestra representativa de las respuestas emitidas durante el semestre, con el propósito de evaluar aspectos asociados a la claridad comunicacional, la pertinencia del contenido, la correspondencia con la solicitud ciudadana, la suficiencia de la información entregada y la trazabilidad del trámite. Esta actividad permitió identificar buenas prácticas institucionales y oportunidades de mejora asociadas a la calidad de la atención.

El conjunto de estas actividades permitió estructurar un análisis integral, coherente y articulado con los lineamientos institucionales y con la forma en que la CGN ha venido consolidando los informes de gestión PQRS, garantizando consistencia técnica, claridad en la interpretación de la información y alineación con los requerimientos del seguimiento institucional.

## 5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA GESTIÓN DE PQRS

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, la Contaduría General de la Nación recibió y gestionó un conjunto de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) que constituyen una fuente relevante de información sobre la percepción ciudadana, el funcionamiento de los procesos internos y el nivel de cumplimiento de las obligaciones legales en materia de atención al ciudadano.

La información consolidada en el formato GAD23-FOR01 "Seguimiento Consolidado Semestre I" permite caracterizar la gestión realizada en el semestre, identificar patrones de comportamiento por tipología, proceso responsable y tiempos de respuesta, así como derivar riesgos y oportunidades de mejora en la gestión institucional de la PQRS. Este análisis se apoya en técnicas descriptivas y comparativas que facilitan la lectura gerencial de los resultados.

El consolidado del semestre registra el número total de PQRS radicadas, su clasificación por tipo (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación u otros), la dependencia responsable del trámite, el canal de recepción, las fechas de radicación y respuesta, el estado del trámite y, cuando aplica, la información

sobre extemporaneidad y reiteración. A partir de estas variables se estructuró el análisis que se presenta a continuación.

### 5.1. Volumen global y tendencia temporal

El comportamiento mensual de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2025 evidencia una dinámica descendente, seguida de una leve recuperación en el mes junio al final del periodo. Este análisis permite identificar patrones de interacción ciudadana y relacionarlos con los ciclos operativos institucionales, procesos normativos o hitos de divulgación asociados a la gestión contable pública.

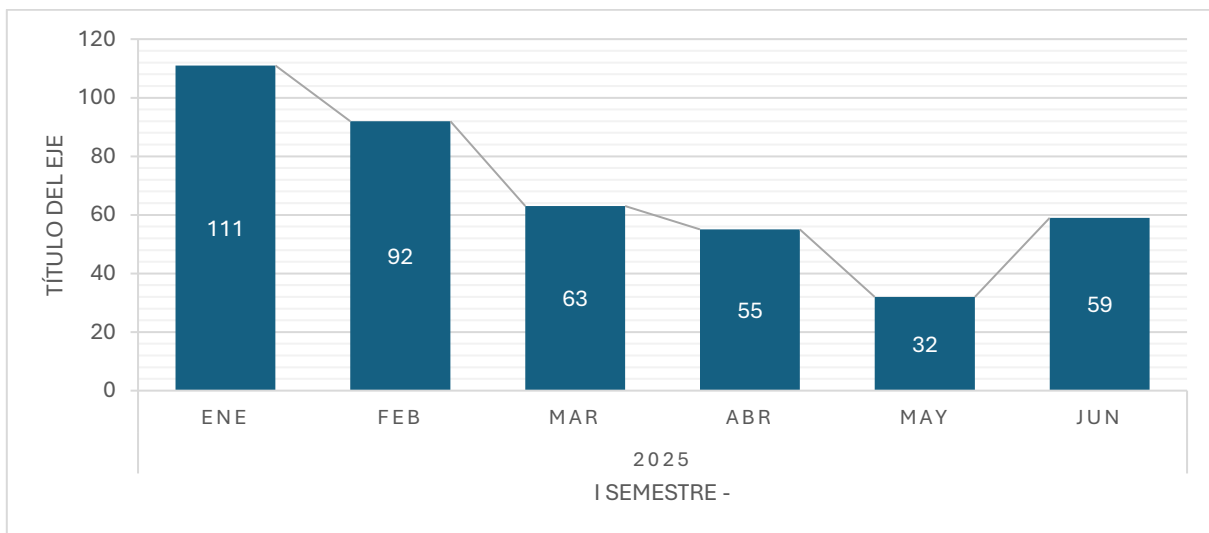
Durante enero se registró el volumen más alto del semestre, con 111 solicitudes, lo cual se considera consistente con el incremento habitual de requerimientos en los primeros meses del año, asociado a cierres contables, consultas técnicas y trámites administrativos posteriores al receso institucional. En febrero se observa una disminución moderada a 92 PQRSD, manteniendo aún un nivel elevado de interacción, principalmente por solicitudes de información normativa y consultas sobre procedimientos contables.

A partir de marzo se presenta una reducción más marcada, alcanzando 63 solicitudes, tendencia que continúa en abril con 55 radicaciones. Este descenso progresivo coincide con el periodo en que se normaliza la operación institucional y disminuye la presión asociada al cierre fiscal.

El punto más bajo del semestre se registra en mayo, con 32 solicitudes, lo que representa una reducción del 71 % frente a enero. Esta caída responde a un periodo sin eventos normativos relevantes y a una menor demanda de consultas especializadas. No obstante, en junio se observa un repunte, alcanzando 59 solicitudes, aumento que podría asociarse al inicio de actividades preparatorias para los informes semestrales o a la expedición de lineamientos técnicos durante este mes.

### Gráfica 1. Volumen y tendencia





**Fuente:** Elaboración propia con base en la información suministrada por la Secretaría General

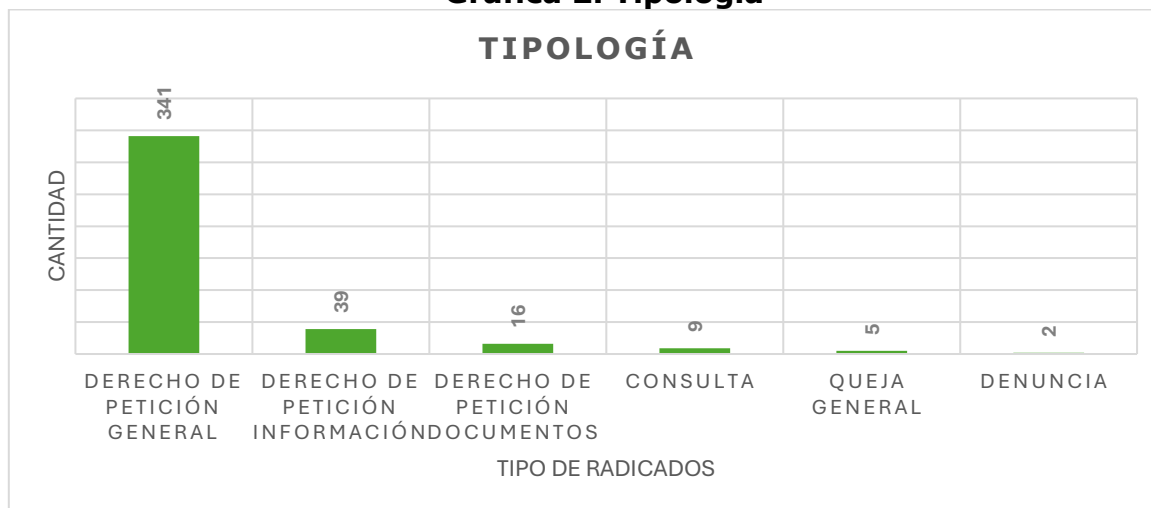
En conjunto, la tendencia semestral muestra un comportamiento decreciente en la primera parte del año, seguido de una ligera recuperación hacia el cierre del periodo. Este patrón resulta útil para planificar capacidad operativa, anticipar cargas de trabajo y ajustar estrategias de respuesta en periodos de alta demanda.

La variación del volumen mensual evidencia que la interacción ciudadana se encuentra altamente influenciada por los ciclos institucionales de la CGN. La identificación de meses pico y meses de baja radicación constituye un insumo clave para la gestión preventiva, la asignación de recursos y la optimización de los tiempos de respuesta.

## 5.2. Distribución por tipología de PQRS

La distribución por tipología constituye un insumo fundamental para comprender la naturaleza de las solicitudes ciudadanas recibidas por la Entidad y para identificar patrones de demanda, niveles de satisfacción y oportunidades de mejora del servicio. Este análisis permite establecer qué proporción de los requerimientos corresponde a derechos de petición, consultas, quejas o denuncias, información indispensable para orientar acciones institucionales, ajustar protocolos de respuesta y fortalecer la transparencia y el acceso a la información pública, así como se muestra a continuación:

**Gráfica 2. Tipología**



**Fuente:** Elaboración propia con base en la información suministrada por la Secretaría General

La gráfica evidencia que el Derecho de Petición en la modalidad de Petición General concentra la mayor proporción del total de solicitudes del semestre, con 341 registros, equivalente a aproximadamente el 85 % del total consolidado. Esto confirma que la interacción ciudadana con la CGN está orientada principalmente hacia la solicitud de aclaraciones, conceptos no vinculantes, orientaciones o requerimientos administrativos generales relacionados con el Régimen de Contabilidad Pública y sus instrumentos asociados.

En segundo lugar, se ubican los Derechos de Petición – Información, con 39 solicitudes (alrededor del 9,7 % del total), relacionados especialmente con solicitudes documentales, acceso a versiones específicas de actos administrativos, obtención de certificados o acceso a información contenida en sistemas administrados por la Entidad. Este comportamiento es coherente con los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información pública.

El Derecho de Petición – Documentos registró 16 casos, equivalente al 4 %, representando una demanda puntual de copias o certificaciones específicas. De manera complementaria, las Consultas (9 solicitudes), las Quejas (5 solicitudes) y las Denuncias (2 solicitudes) mantienen una participación marginal dentro del total consolidado del semestre.

Este comportamiento es positivo en términos de control interno y satisfacción del ciudadano, ya que las tipologías asociadas a inconformidades (quejas y denuncias) representan apenas un 1,7 % del total, lo que sugiere una percepción favorable respecto al servicio prestado y a la calidad de los procesos de la Entidad. No obstante, su existencia obliga a mantener mecanismos de monitoreo

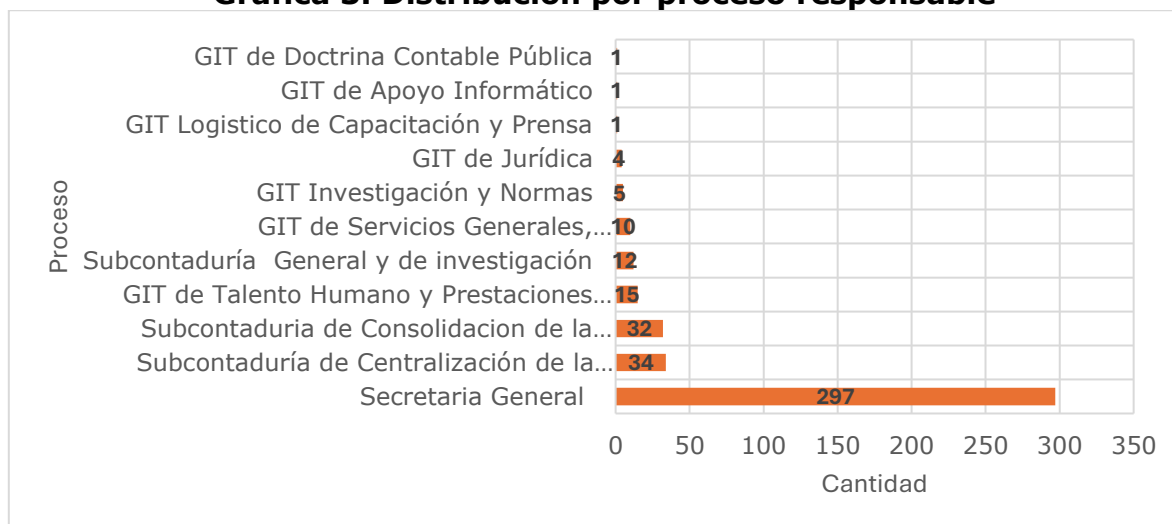
permanente y análisis cualitativo para asegurar la atención oportuna, la mitigación de causas recurrentes y la continuidad de prácticas preventivas.

En síntesis, la composición tipológica del semestre confirma que la mayor parte de las interacciones ciudadanas están relacionadas con solicitudes de información y trámites administrativos; mientras que las inconformidades mantienen un nivel bajo y controlado. Esta distribución es consistente con el rol misional de la CGN, enfocado en la regulación contable pública, la expedición de doctrina y la consolidación de información financiera del sector público.

### 5.3. Distribución por proceso responsable

El análisis de la distribución de PQRSD por proceso responsable constituye un elemento esencial para comprender cómo se distribuye la carga de trabajo asociada a la atención ciudadana dentro de la Contaduría General de la Nación. Esta lectura permite identificar con claridad cuáles dependencias concentran un mayor volumen de solicitudes, qué áreas mantienen un comportamiento estable y en qué procesos convergen las demandas más recurrentes relacionadas con la gestión de información contable, documental o normativa, así como se evidencia en la siguiente gráfica:

**Gráfica 3. Distribución por proceso responsable**



**Fuente:** Elaboración propia con base en la información suministrada por la Secretaría General

La gráfica evidencia una marcada concentración en la Secretaría General, con 297 solicitudes, equivalente a aproximadamente el 74 % del total del semestre, posicionándola como el principal punto de interacción entre la ciudadanía y la Entidad. Este comportamiento está alineado con las funciones de ventanilla única, radicación, trazabilidad documental y direccionamiento inicial de comunicaciones oficiales, propias de esta dependencia. La alta participación es coherente con el

modelo de operación institucional y constituye un indicador clave para robustecer la capacidad operativa del proceso en términos de gestión documental, asignación oportuna y seguimiento transversal.

En segundo lugar, se ubican la Subcontaduría de Centralización de la Información, con 34 solicitudes, y la Subcontaduría de Consolidación de la Información, con 32 solicitudes. Ambas áreas misionales participan en actividades críticas del Régimen de Contabilidad Pública, tales como consultas técnicas, requerimientos de reporte, solicitudes de aclaración y acompañamiento en la elaboración o validación de información contable. Su participación conjunta del 16 % confirma que la interacción ciudadana está fuertemente asociada con funciones misionales, lo cual es coherente con la naturaleza técnica de la CGN.

El GIT de Talento Humano y Prestaciones Sociales registra 15 solicitudes, principalmente relacionadas con certificaciones laborales, trámites de historia laboral o requerimientos administrativos de carácter individual. Le siguen la Subcontaduría General y de Investigación (12), el GIT de Servicios Generales, Administrativos y Financieros (10), el GIT de Investigación y Normas (5) y el GIT Jurídico (4), mostrando volúmenes moderados y asociados a funciones especializadas. Finalmente, se observan áreas con una participación mínima, tales como el GIT de Doctrina Contable Pública, el GIT de Apoyo Informático y el GIT Logístico de Capacitación y Prensa, cada uno con 1 solicitud, lo cual representa menos del 0,3 % del total.

Este patrón confirma que las dependencias con funciones transversales y misionales concentran la mayor parte de las interacciones con la ciudadanía, mientras que los procesos administrativos y de soporte mantienen una participación baja, lo cual es consistente con su rol institucional. No obstante, incluso en los procesos con menor volumen, la trazabilidad y calidad de respuesta resultan fundamentales para garantizar el acceso a la información y la satisfacción del ciudadano.

En términos de gestión, la distribución observada constituye un indicador valioso para la asignación de recursos, el fortalecimiento de capacidades de respuesta y la construcción de contenidos informativos que permitan reducir recurrencias en consultas técnicas y administrativas. De igual forma, la carga significativa sobre la Secretaría General confirma la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de radicación, clasificación y canalización adecuada, asegurando tiempos oportunos y evitando reprocesos derivados de direccionamientos incorrectos.

En síntesis, la distribución por proceso responsable para el primer semestre de 2025 evidencia una concentración natural en los procesos de ventanilla y en las áreas misionales, con niveles bajos de inconformidad y un comportamiento estable entre procesos administrativos. Esto permite concluir que la dinámica de atención ciudadana mantiene coherencia con el diseño institucional y constituye

un insumo relevante para la toma de decisiones en materia de gestión documental, servicio al ciudadano y fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

#### 5.4. Análisis de tiempos de respuesta y cumplimiento normativo

El análisis del tiempo de respuesta constituye uno de los elementos más relevantes en la evaluación del desempeño institucional frente a las PQRSD, dado que el cumplimiento de los términos legales fijados en la Ley 1755 de 2015 y su articulación con las directrices de servicio al ciudadano reflejan el nivel de eficiencia, oportunidad y capacidad operativa de la Entidad.

Con base en la información del archivo GAD23-FOR01 Seguimiento Consolidado Semestre I, enviado mediante correo electrónico por la Secretaria general, se realizó un ejercicio de sistematización de los campos asociados al tiempo transcurrido entre la radicación y la respuesta, así como del estado del trámite al cierre del semestre. Este análisis permitió identificar tendencias, rezagos y elementos críticos que deben ser considerados en el marco del seguimiento institucional.

A continuación, se presenta un cuadro analítico consolidado, que resume los factores clave que deben evaluarse en relación con los tiempos de respuesta, las expectativas normativas y el desempeño observado:

**Tabla No. 1. Análisis de tiempos de respuesta y cumplimiento normativo**

Aspecto a evaluar	Descripción según normatividad	Qué se observa en el archivo	Implicaciones de control interno
<b>Tiempo legal máximo para responder</b>	15 días hábiles para peticiones generales, 10 para documentos, 30 para consultas especializadas (Ley 1755/2015)	En la base se evidencian tiempos heterogéneos: meses con respuestas dentro del plazo y otros con rezagos superiores a 20 días hábiles.	Riesgo moderado de incumplimiento normativo. Se requiere análisis por proceso responsable.
<b>Diferencia entre fecha de radicación y fecha de respuesta</b>	El seguimiento debe realizarse sobre días hábiles, no calendario.	El archivo muestra valores resumidos que mezclan días hábiles y calendario; implica riesgo de sub o sobreestimación.	Requerimiento de ajuste metodológico del cálculo institucional.
<b>Casos sin respuesta al cierre del semestre</b>	Todos los trámites deben tener cierre o estado actualizado.	Se identifican registros sin fecha final o sin evidencia de respuesta enviada.	Riesgo de rezagos ocultos y faltas de trazabilidad.
<b>Acumulación de trámites por proceso</b>	Las dependencias deben garantizar respuesta oportuna.	Procesos como Secretaría General concentran la mayor carga (≈300), lo que puede explicar mayores tiempos de respuesta.	Necesario redistribuir o fortalecer capacidad operativa.

Aspecto a evaluar	Descripción según normatividad	Qué se observa en el archivo	Implicaciones de control interno
<b>Variabilidad mensual del tiempo de respuesta</b>	Se espera estabilidad operativa.	Meses con altos volúmenes (enero, febrero) muestran tiempos mayores; meses bajos (mayo) evidencian disminución.	Riesgo de dependencia estacional que afecta cumplimiento.
<b>Casos devueltos o reasignados</b>	La reasignación debe ser excepcional y rápida.	Se observa un número relevante de trámites reasignados.	Señal de problemas de clasificación inicial y calidad del registro.
<b>Trazabilidad del soporte de respuesta</b>	Debe existir evidencia documental verificable.	En varios registros no se encuentra asociado el folio o enlace al documento de respuesta.	Riesgo de auditoría y de defensa institucional.
<b>Homogeneidad en el registro de información</b>	Los campos deben estar diligenciados de manera uniforme.	Inconsistencias en mayúsculas, nombres de procesos, tipologías y campos vacíos.	Riesgo de calidad de datos y debilidad de controles.

**Fuente:** Elaboración propia con base en la información suministrada por la Secretaría General

Durante el primer semestre de 2025 se evaluó la oportunidad de respuesta a las PQRSD radicadas en la CGN, tomando como fuente el consolidado GAD23-FOR01. A partir de la fecha de radicación y de la fecha de respuesta se calcularon los días de atención, clasificando cada caso como oportuno o extemporáneo según los términos previstos en la Ley 1755 de 2015 para cada tipología. Este análisis se realizó a nivel global, por tipo de solicitud y por proceso responsable.

## 5. CONCLUSIONES

Del análisis efectuado para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, se concluye que la gestión de PQRSD de la Contaduría General de la Nación presenta un comportamiento coherente con su rol misional y con los principios de servicio al ciudadano. El volumen de solicitudes muestra una dinámica descendente entre enero y mayo, con un leve repunte en junio, comportamiento asociado a los ciclos operativos y a los hitos técnicos de la Entidad, lo cual constituye un insumo relevante para la programación de recursos y la planeación de la capacidad de respuesta.

La composición tipológica evidencia una clara concentración en los Derechos de Petición en la modalidad de Petición General, seguidos por solicitudes de información y documentos. Las quejas y denuncias representan una proporción marginal del total, lo que sugiere, en términos generales, una percepción favorable del servicio y una baja recurrencia de inconformidades directas frente al desempeño institucional. No obstante, su presencia exige mantener mecanismos de análisis cualitativo que permitan identificar causas raíz y prevenir su repetición.

Desde la perspectiva organizacional, la información consolida que la Secretaría General concentra el mayor número de PQRSD, seguida de procesos misionales como las Subcontadurías de Centralización y de Consolidación de la Información. Esto confirma que la interacción ciudadana se focaliza en los procesos de ventanilla, gestión documental y funciones técnicas del Régimen de Contabilidad Pública. Esta concentración constituye, a la vez, una fortaleza y un foco de riesgo operativo, en la medida en que exige capacidades robustas de clasificación, canalización y seguimiento transversal.

En materia de tiempos de respuesta y cumplimiento normativo, el análisis permite identificar un desempeño generalmente adecuado, pero con señales de riesgo asociadas a la heterogeneidad en los tiempos de atención, la existencia de registros sin cierre claro al finalizar el semestre y la necesidad de mejorar la forma en que se calculan y registran los días de respuesta (diferenciando días hábiles y calendario). Estos elementos evidencian la importancia de fortalecer los controles sobre la calidad del dato y la trazabilidad de la actuación administrativa.

Asimismo, se identifican oportunidades de mejora en la consistencia y estandarización del registro de la información, particularmente en la denominación de procesos, el diligenciamiento completo de campos, la asociación de soportes documentales y el control sobre reasignaciones y reclasificaciones de solicitudes. Estas debilidades no impiden el seguimiento, pero sí incrementan el riesgo de errores de consolidación, subestimación de rezagos o dificultades en la reconstrucción de la trazabilidad para efectos de control interno y defensa institucional.

Desde la perspectiva del Sistema de Control Interno, las PQRSD se consolidan como una fuente estratégica de señales de riesgo y oportunidades de mejora, más allá de su dimensión operativa. El comportamiento del semestre confirma que la gestión del derecho de petición en la CGN se encuentra, en términos generales, alineada con los parámetros legales y con los lineamientos del MIPG; sin embargo, también pone de manifiesto la necesidad de evolucionar hacia un enfoque más preventivo, analítico y orientado a la generación de valor público a partir de la voz del ciudadano.

Finalmente, el seguimiento realizado por el GIT de Control Interno permite entregar a la alta dirección un diagnóstico integral y oportuno sobre el funcionamiento del sistema de PQRSD, que soporta la toma de decisiones, orienta la formulación de acciones de mejora y fortalece los principios de transparencia, rendición de cuentas y confianza institucional que rigen la actuación de la Contaduría General de la Nación.

## 6. RECOMENDACIONES

Con fundamento en los resultados del análisis estadístico, normativo y cualitativo desarrollado para el primer semestre de 2025, el GIT de Control Interno formula



las siguientes recomendaciones, orientadas a fortalecer la gestión de PQRSD y su articulación con el Sistema de Control Interno y el MIPG:

- **Fortalecer la calidad y estandarización del registro de la información**

Consolidar lineamientos internos para el diligenciamiento del formato GAD23-FOR01 y de los sistemas de registro de PQRSD, asegurando la homogeneidad en la denominación de procesos, la clasificación tipológica, el uso de campos obligatorios y la asociación de los soportes documentales de respuesta. Se recomienda incluir validaciones automáticas y controles de calidad periódicos sobre la base de datos.

- **Ajustar la metodología de cálculo de tiempos de respuesta**

Precisar, documentar y socializar la metodología institucional para el cálculo de los días de respuesta, diferenciando claramente entre días hábiles y calendario, de acuerdo con los términos fijados en la Ley 1755 de 2015. Se sugiere incorporar en el sistema alertas automáticas de vencimiento de términos y reportes periódicos por proceso responsable.

- **Reducir rezagos y garantizar el cierre oportuno de los trámites**

Establecer un mecanismo de seguimiento mensual a los casos sin respuesta o sin cierre formal al final del período, priorizando su gestión y reportando a los responsables del proceso. Este control debe incluir la identificación de causas de atraso, con el fin de formular acciones correctivas y preventivas (ajuste de cargas, reasignación de recursos o mejora de flujos de trabajo).

- **Revisar la carga operativa de la Secretaría General y procesos misionales**

Dada la alta concentración de PQRSD en la Secretaría General y en las Subcontadurías misionales, se recomienda evaluar la distribución de cargas, la suficiencia del recurso humano y la posibilidad de fortalecer herramientas de gestión documental, plantillas de respuesta y bancos de preguntas frecuentes que faciliten la atención oportuna y homogénea.

- **Potenciar el uso de la información de PQRSD como insumo de mejora**

Incorporar de manera sistemática los resultados del análisis de PQRSD en los escenarios de planeación y evaluación institucional, particularmente en los comités de servicio al ciudadano, comités de control interno y ejercicios de gestión del riesgo. Las recurrencias temáticas, las quejas y las denuncias deben traducirse en planes de mejora concretos, con responsables y plazos definidos.



- **Fortalecer la trazabilidad de las respuestas y su calidad técnica**

Mantener y reforzar la práctica de asociar cada PQRSD con su soporte documental de respuesta, verificando que el contenido sea claro, pertinente y suficiente frente a la solicitud del ciudadano. Se recomienda implementar revisiones aleatorias de calidad por parte de las dependencias responsables, con retroalimentación a los equipos que elaboran las respuestas.

- **Integrar la experiencia del ciudadano en los mecanismos de seguimiento**

Explorar la implementación o fortalecimiento de mediciones de satisfacción del ciudadano asociadas a la atención de PQRSD (encuestas breves posteriores a la respuesta, análisis de comentarios cualitativos, identificación de focos de molestia o valoración positiva), de manera articulada con la dimensión de Servicio al Ciudadano del MIPG.

- **Consolidar el rol preventivo del GIT de Control Interno**

Mantener el seguimiento semestral al sistema de PQRSD como una herramienta permanente de monitoreo y emisión de alertas preventivas. Se recomienda que los resultados de este informe sean socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y en el Comité de Coordinación de Control Interno, promoviendo la adopción de compromisos de mejora verificables en el corto y mediano plazo.

---

**KATHERINE FORERO MÉNDEZ**  
Coordinadora GIT de Control Interno

*Elaborado por: Sofia Ramos Rosales - Contratista del GIT de Control Interno*