

**INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA PQRS  
II SEMESTRE-2025**

GRUPO INTERNO DE TRABAJO  
DE CONTROL INTERNO  
FEBRERO 2026

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME .....	5
2.1 Objetivo.....	5
2.2 Alcance.....	5
3. MARCO NORMATIVO .....	6
4. METODOLOGÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN .....	7
5. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LAS PQRSD RECIBIDAS.....	8
5.1 Distribución trimestral del volumen de PQRSD .....	8
5.2 Comportamiento por tipo de solicitud .....	9
5.3 Comportamiento por canal de recepción .....	11
5.4 Distribución de PQRSD por dependencia responsable.....	13
5.5 Cumplimiento de términos y oportunidad en la respuesta.....	14
5.6 Análisis de tiempos de respuesta .....	15
5.7 Gestión de reasignaciones y coordinación interna del trámite.....	17
5.8 Análisis de casos atendidos fuera de término.....	18
5.9 Análisis comparativo III vs IV Trimestre 2025 .....	19
6. RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA GESTIÓN PQRSD .....	21
7. TABLERO DE INDICADORES – II SEMESTRE 2025 .....	23
8. CONCLUSIONES .....	25
9. RECOMENDACIONES .....	26

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico No.1: Volumen de PQRSD por Trimestre .....	8
Gráfico No.2: Estado de Gestión de las PQRSD .....	9
Gráfico No.3: PQRS por tipo de solicitud –Comparativo III Vs IV Trimestre 2025 .....	11
Gráfico No.4: PQRS por canal de recepción –Comparativo III Vs IV Trimestre 2025 .....	12
Gráfico No.5: PQRSD por dependencia.....	13
Gráfico No.6: Distribución de respuestas por rangos de tiempo .....	16
Gráfico No.7: Distribución de respuestas por reasignación .....	18
Gráfico No.7: Análisis comparativo III vs IV Trimestre 2025 .....	21

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: PQRS por tipo de solicitud – Comparativo III Vs IV Trimestre 2025 .....	10
Tabla No. 2: PQRSD por canal de recepción – Comparativo III vs IV Trimestre 2025. ....	12
Tabla No. 3: Oportunidad de respuesta.....	14
Tabla No. 4: Estadísticos de tiempo de respuesta (días hábiles) .....	15
Tabla No. 5: Casos atendidos fuera de término .....	18
Tabla No. 6: Tablero de indicadores. ....	23

## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) – y los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano, el GIT de Control Interno presenta al Contador General de la Nación, doctor Carlos Andrés Rodríguez Ramírez, el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025.

La gestión de las PQRSD constituye una expresión concreta del derecho fundamental de petición y un mecanismo esencial de interacción entre la Entidad y la ciudadanía. Su adecuada administración no solo garantiza el cumplimiento de los términos legales, sino que fortalece la transparencia institucional, la rendición de cuentas y la mejora continua de los procesos internos.

Desde la perspectiva del Sistema de Control Interno, el seguimiento a la gestión de las PQRSD permite evaluar la efectividad de los controles asociados a la atención ciudadana, verificar el cumplimiento normativo en materia de oportunidad y calidad de las respuestas, identificar riesgos operativos y analizar tendencias que puedan impactar la gestión institucional.

El presente informe consolida el análisis cuantitativo y cualitativo de las solicitudes radicadas entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2025, incorporando indicadores de volumen, tipología, canales de recepción, distribución por procesos, tiempos de respuesta y niveles de oportunidad frente a los términos legales. De igual manera, se desarrolla un análisis específico de los casos atendidos fuera de término, con el fin de identificar causas estructurales y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento institucional.

En este sentido, los resultados aquí presentados constituyen un insumo estratégico para orientar acciones de fortalecimiento institucional, en particular en lo relacionado con la oportunidad en la respuesta, la trazabilidad de la gestión, la articulación entre dependencias y la mejora de los mecanismos de atención al ciudadano. Así mismo, permiten consolidar una visión integral del comportamiento de las PQRSD como indicador de percepción ciudadana y como herramienta de control para la evaluación de la eficiencia administrativa, reafirmando el compromiso de la Contaduría General de la Nación con la transparencia, la legalidad y la calidad del servicio público.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

### 2.1 Objetivo

El objetivo del presente informe es presentar a la Alta Dirección el análisis integral de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas durante el segundo semestre de 2025, evaluando su comportamiento estadístico, la oportunidad en la respuesta, los tiempos de atención y la distribución por tipo de solicitud, canal de recepción y proceso asignado. Así mismo, se busca identificar tendencias, fortalezas institucionales y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento del servicio al ciudadano y al cumplimiento normativo.

### 2.2 Alcance

El alcance del informe comprende la totalidad de las PQRSD registradas en el consolidado institucional correspondiente al periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2025. El análisis incluye la verificación de los términos de respuesta frente a los plazos legales, la clasificación de las solicitudes, la asignación por procesos y la evaluación de los tiempos efectivos de atención, con el fin de ofrecer una visión integral del desempeño institucional en materia de atención ciudadana durante el periodo evaluado.

### 3. MARCO NORMATIVO

La gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en la Contaduría General de la Nación se desarrolla en cumplimiento del marco constitucional, legal y reglamentario vigente, el cual establece los derechos de los ciudadanos, las obligaciones de las entidades públicas y los principios de transparencia, acceso a la información y mejora continua del servicio.

En este sentido, el artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho fundamental de petición, desarrollado mediante la Ley 1755 de 2015, que regula su ejercicio y fija los términos legales para responder las solicitudes formuladas ante las autoridades. Así mismo, la Ley 1712 de 2014 establece el Régimen de Transparencia y Acceso a la Información Pública, definiendo obligaciones institucionales orientadas a garantizar la publicidad de la información y la atención oportuna a la ciudadanía.

Adicionalmente, el marco normativo se articula con los principios de participación ciudadana, integridad y rendición de cuentas previstos en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), en lo relacionado con mecanismos de control social y fortalecimiento de la transparencia institucional.

En el ámbito del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017, la gestión de PQRSD se enmarca en la Política de Servicio al Ciudadano y se consolida como un componente clave para la evaluación de la calidad del servicio, la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento institucional. En este contexto, se atienden los lineamientos metodológicos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, especialmente aquellos relacionados con la medición de oportunidad, análisis de comportamiento, identificación de causas recurrentes y formulación de acciones de mejora.

Finalmente, el seguimiento y evaluación de la gestión de PQRSD se integra al Sistema de Control Interno como mecanismo de monitoreo institucional, en tanto permite verificar el cumplimiento de términos legales, evaluar la efectividad de controles asociados a la atención ciudadana y aportar insumos para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

#### 4. METODOLOGÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN

El presente informe fue elaborado por el GIT de Control Interno a partir del análisis de la información oficial consolidada sobre la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2025. Para la elaboración del documento, se utilizó como fuente principal la información consolidada y remitida oficialmente por la Secretaría General, en el marco del suministro de insumos institucionales requeridos para la construcción del Informe de PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2025.

La base de información analizada corresponde al registro institucional de las solicitudes ciudadanas radicadas durante el semestre, el cual contiene variables asociadas al número de radicado, fecha de ingreso, tipo de solicitud, canal de recepción, proceso o dependencia responsable, fecha de respuesta, estado del trámite y términos máximos legales aplicables. Adicionalmente, se incorporó información complementaria remitida por el GIT de Apoyo Informático, correspondiente a la relación de servicios de atención al ciudadano registrados en la herramienta GLPI durante el periodo julio-diciembre de 2025, la cual detalla solicitudes de usuarios externos recibidas por distintos canales y consolidadas por GIT responsable.

Con el fin de garantizar la confiabilidad de los resultados presentados, se realizó una validación de integridad y consistencia de los registros, verificando la coherencia entre fechas, estados y tipologías. Posteriormente, se efectuó la estandarización de variables, organizando los tipos de solicitud, los canales de recepción y los procesos asignados, con el propósito de asegurar uniformidad en los criterios de agrupación estadística y facilitar la interpretación de los resultados. Con base en esta información depurada, se calcularon indicadores de gestión orientados a medir el volumen de solicitudes, su distribución porcentual, el comportamiento por trimestre y por mes, los tiempos de respuesta promedio, la mediana y los valores máximos registrados durante el periodo.

Así mismo, se determinó el indicador de oportunidad mediante la comparación entre la fecha efectiva de respuesta y el término máximo legal aplicable a cada solicitud, clasificando los registros contestados en término, fuera de término y pendientes al cierre del semestre. Finalmente, los resultados fueron analizados desde una perspectiva descriptiva y evaluativa, permitiendo identificar tendencias, comportamientos recurrentes, concentración de carga por proceso y factores asociados a los casos atendidos fuera de término, con el propósito de aportar insumos objetivos para la toma de decisiones de la Alta Dirección y el fortalecimiento institucional en materia de servicio al ciudadano.

## 5. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LAS PQRSD RECIBIDAS

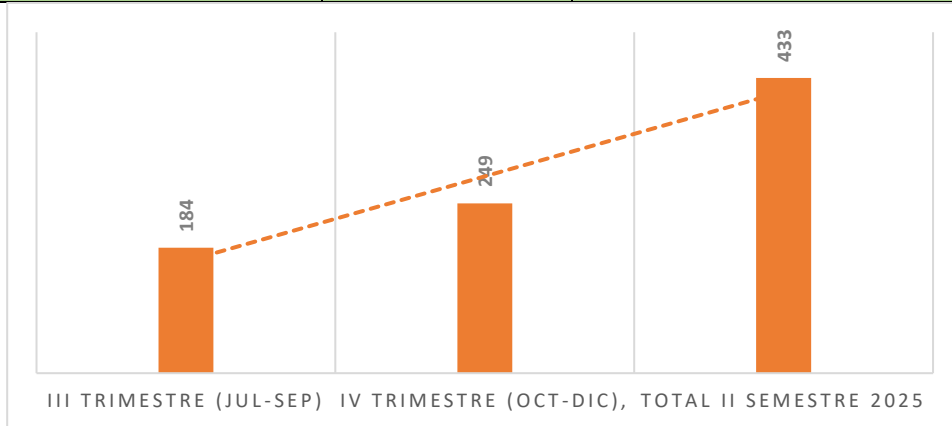
Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la Contaduría General de la Nación registró un total de cuatrocientas treinta y tres (433) PQRSD, resultado de la suma de las solicitudes recibidas en el tercer y cuarto trimestre del año.

### 5.1 Distribución trimestral del volumen de PQRSD<sup>1</sup>

De acuerdo con el Informe del Tercer Trimestre (julio – septiembre), se registraron 184 PQRSD, mientras que en el Informe del Cuarto Trimestre (octubre – diciembre) se recibieron 249 PQRSD. Esta distribución evidencia un incremento del 35,3% en el volumen de solicitudes entre el tercer y cuarto trimestre, lo que refleja un mayor nivel de interacción ciudadana durante el cierre de la vigencia.

**Gráfico No.1: Volumen de PQRSD por Trimestre**

Trimestre	PQRSD recibidas	Participación semestral
III Trimestre (Jul-Sep)	184	42,50%
IV Trimestre (Oct-Dic)	249	57,50%
<b>Total semestre</b>	<b>433</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Elaboración propia *GIT de Control Interno*, con base en la información suministrada por la Secretaría General

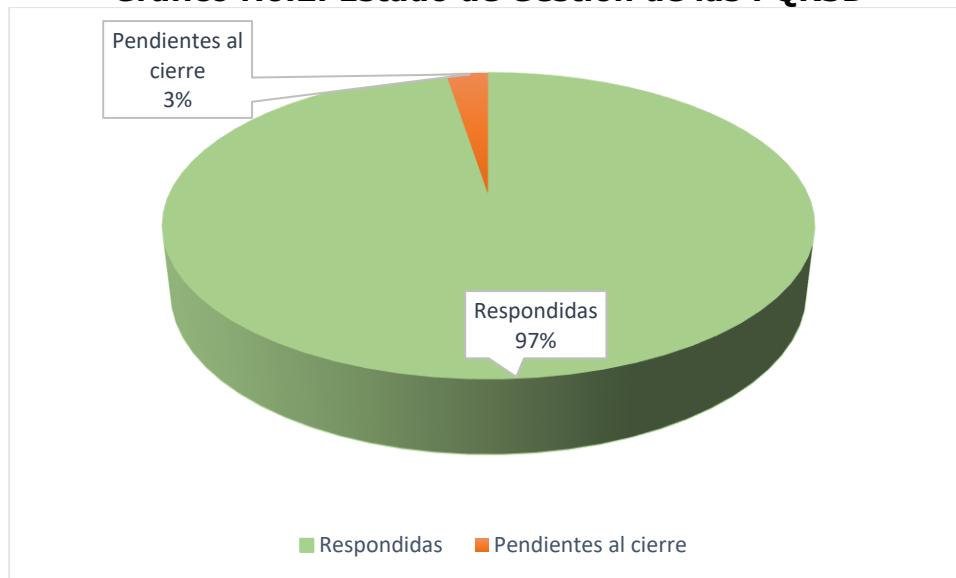
<sup>1</sup> Informes de seguimiento trimestral remitidos por Secretaría General para el desarrollo de la Evaluación del GIT de Control Interno.

El cuarto trimestre concentró el 57,5% del total de solicitudes del semestre, lo cual sugiere una mayor carga operativa institucional durante el último trimestre del año.

En términos de gestión, del total semestral de 433 solicitudes:

- 422 cuentan con fecha de respuesta registrada
- 11 permanecían pendientes al cierre del periodo

**Gráfico No.2: Estado de Gestión de las PQRSD**



**Fuente:** Elaboración propia GIT de Control Interno, con base en la información suministrada por la Secretaría General

Este comportamiento permite identificar una capacidad institucional de atención del 97,5% durante el semestre, quedando un 2,5% en trámite al finalizar diciembre.

## 5.2 Comportamiento por tipo de solicitud

El análisis por tipología permite identificar las principales demandas ciudadanas que recibe la Contaduría General de la Nación y, a su vez, dimensionar la carga operativa asociada a la atención de solicitudes conforme a los términos legales vigentes.

Durante el segundo semestre de 2025, se evidenció una tendencia clara: la mayor proporción de solicitudes se concentra en el Derecho de Petición General, lo cual confirma que el ciudadano acude principalmente a la Entidad para requerir

información, orientación o pronunciamientos institucionales relacionados con la misión contable pública.

En el III trimestre (julio–septiembre), el comportamiento fue consistente, evidenciándose nuevamente al Derecho de Petición General como la tipología predominante, lo que confirma una tendencia estructural del semestre y ratifica la importancia de fortalecer mecanismos institucionales orientados a optimizar tiempos de respuesta, estandarizar criterios de atención y garantizar trazabilidad en solicitudes de mayor recurrencia.

En el IV trimestre de 2025 (octubre–diciembre), se registró un total de 249 solicitudes, de las cuales 174 correspondieron a Derechos de Petición General, representando aproximadamente el 69,9% del total trimestral. Este comportamiento resulta relevante, en tanto esta tipología exige una gestión documental y técnica consistente, dado que suele involucrar requerimientos de información, análisis institucional, revisión normativa o remisión a dependencias competentes, lo que incrementa la complejidad operativa y la exigencia de coordinación interna.

**Tabla No. 1: PQRS por tipo de solicitud – Comparativo III Vs IV Trimestre 2025**

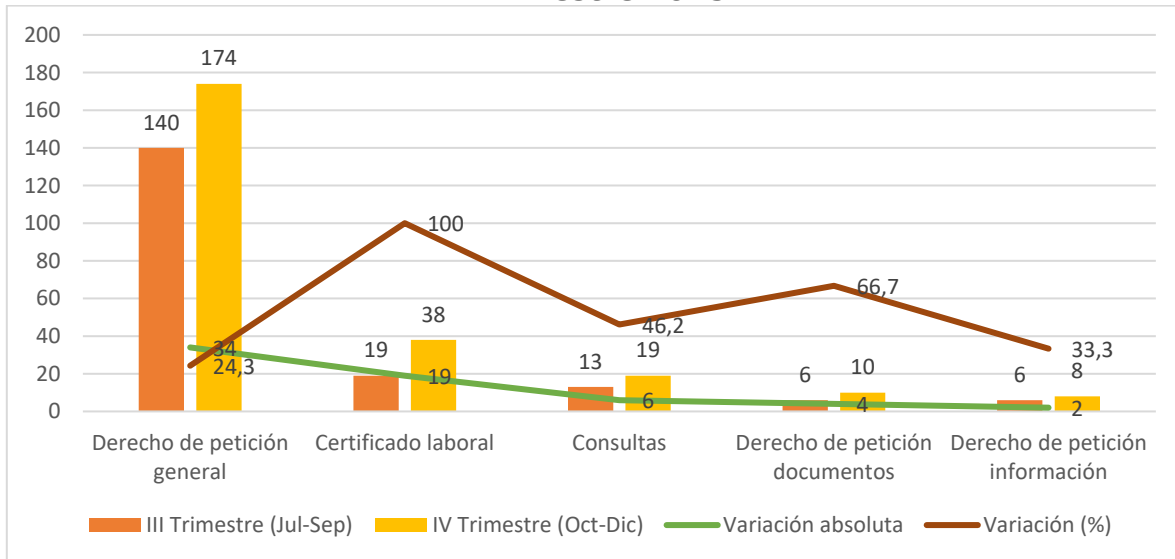
Tipo de solicitud	III Trimestre (Jul-Sep)	IV Trimestre (Oct-Dic)	Variación absoluta	Variación (%)
Derecho de petición general	140	174	34	24,3
Certificado laboral	19	38	19	100
Consultas	13	19	6	46,2
Derecho de petición documental	6	10	4	66,7
Derecho de petición informació	6	8	2	33,3

**Fuente:** Elaboración propia GIT de Control Interno, con base en la información suministrada por la Secretaría General

De manera complementaria, se identificó un volumen significativo de solicitudes relacionadas con certificados laborales (38), lo cual refleja una demanda recurrente de trámites administrativos vinculados a procesos de talento humano y el GIT de Jurídica, debido a la terminación de contratos de prestación de servicios. Así mismo, las consultas (19) representan un grupo importante de solicitudes que, por su naturaleza, suelen requerir análisis técnico especializado, especialmente cuando se trata de consultas contables o interpretaciones normativas.

Finalmente, se registraron solicitudes asociadas a peticiones de documentos (10) y peticiones de información (8), las cuales se relacionan directamente con obligaciones institucionales de transparencia y acceso a la información pública. A continuación, se puede identificar la variación de los aspectos descritos anteriormente:

**Gráfico No.3: PQRS por tipo de solicitud –Comparativo III Vs IV Trimestre 2025**



**Fuente:** Elaboración propia GIT de Control Interno, con base en la información suministrada por la Secretaría General

### 5.3 Comportamiento por canal de recepción

El análisis por canal de recepción permite identificar los mecanismos más utilizados por la ciudadanía para comunicarse con la Contaduría General de la Nación, así como evaluar el grado de apropiación de los canales digitales institucionales. Este comportamiento es relevante para la Entidad, dado que incide directamente en la trazabilidad de las solicitudes, en la oportunidad de respuesta, en la capacidad de seguimiento y en la priorización de acciones de fortalecimiento del servicio al ciudadano.

Durante el segundo semestre de 2025, se evidenció que los canales predominantes fueron correo electrónico y página web, presentándose un aumento significativo de la participación del canal web en el cuarto trimestre frente al tercero. Esta variación sugiere un mayor uso de mecanismos digitales de autogestión o radicación en línea durante el cierre de vigencia, lo cual

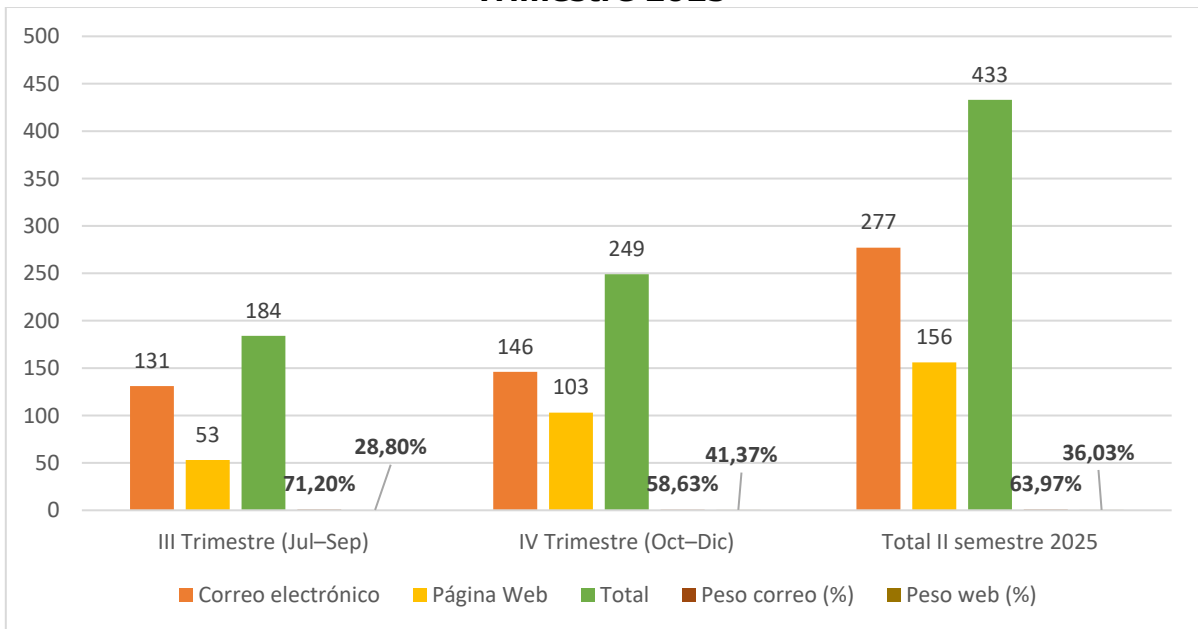
incrementa la necesidad de fortalecer la capacidad de monitoreo, clasificación y distribución interna de solicitudes.

**Tabla No. 2: PQRSD por canal de recepción – Comparativo III vs IV Trimestre 2025.**

Trimestre	Correo electrónico	Página Web	Total	Peso correo (%)	Peso web (%)
III Trimestre (Jul-Sep)	131	53	184	71,20%	28,80%
IV Trimestre (Oct-Dic)	146	103	249	58,63%	41,37%
Total II semestre 2025	277	156	433	63,97%	36,03%

**Fuente:** Elaboración propia GIT de Control Interno, con base en la información suministrada por la Secretaría General

**Gráfico No.4: PQRS por canal de recepción –Comparativo III Vs IV Trimestre 2025**



**Fuente:** Elaboración propia GIT de Control Interno, con base en la información suministrada por la Secretaría General

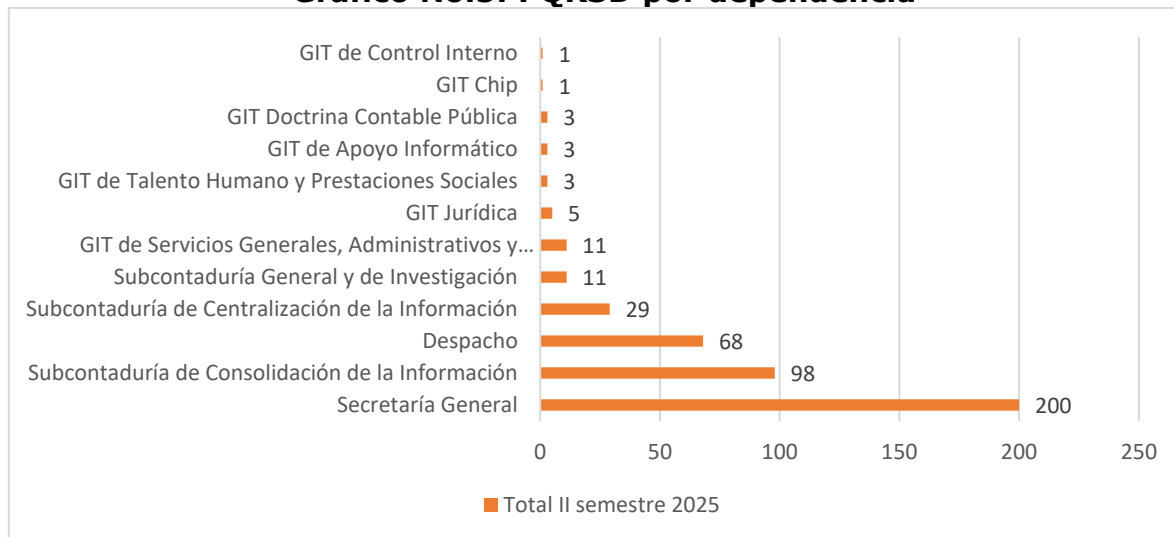
En el III trimestre, el canal predominante fue el correo electrónico, concentrando cerca del 71,2% de las solicitudes, mientras que el canal web representó el 28,8%, evidenciando una mayor dependencia de mecanismos tradicionales de comunicación ciudadana. En contraste, durante el IV trimestre se observa un incremento del canal web, alcanzando 41,37%, lo cual refleja un cambio importante en el patrón de interacción ciudadana hacia mecanismos digitales de radicación y consulta.

Este comportamiento plantea dos implicaciones principales: (i) la Entidad debe fortalecer el monitoreo operativo y el control de tiempos en los canales web, dado que su volumen crece en periodos de alta demanda, y (ii) resulta estratégico consolidar criterios homogéneos de clasificación y asignación por dependencia desde el momento de radicación, reduciendo reprocesos internos y mejorando la oportunidad.

#### 5.4 Distribución de PQRSD por dependencia responsable

Durante el segundo semestre de 2025 se evidenció una concentración significativa en dependencias con funciones estratégicas y misionales, particularmente en Secretaría General, Subcontaduría de Consolidación de la Información y Despacho, lo cual es consistente con la naturaleza de las solicitudes ciudadanas (principalmente derechos de petición generales y requerimientos de orientación institucional).

**Gráfico No.5: PQRSD por dependencia**



**Fuente:** Elaboración propia GIT de Control Interno, con base en la información suministrada por la Secretaría General

Se identifica que Secretaría General concentra el mayor volumen semestral (200 PQRSD), seguida por la Subcontaduría de Consolidación de la Información (98 PQRSD) y el Despacho (68 PQRSD). La alta participación de estas dependencias refleja su rol institucional como instancias que reciben solicitudes de alto impacto o de alcance transversal, asociadas a información misional, orientación institucional y trámites con incidencia administrativa.

Este resultado constituye un insumo relevante, dado que permite focalizar acciones de fortalecimiento (talento humano, gestión documental, estandarización de respuestas y coordinación interdependencias) especialmente en las áreas que concentran la mayor demanda ciudadana, con el fin de proteger la oportunidad de respuesta y la calidad del servicio.

### 5.5 Cumplimiento de términos y oportunidad en la respuesta

El cumplimiento de términos legales es uno de los indicadores más críticos para evaluar la efectividad del Sistema PQRSD, dado que su incumplimiento expone a la Entidad a riesgos jurídicos, reputacionales y de percepción ciudadana, además de afectar el principio de eficacia administrativa.

De acuerdo con los reportes suministrados por la Secretaría General, durante el segundo semestre de 2025 se mantuvo un nivel alto de atención oportuna; sin embargo, se evidencia una reducción relativa del cumplimiento en el IV trimestre, coherente con el incremento del volumen de solicitudes en el cierre de vigencia.

**Tabla No. 3: Oportunidad de respuesta**

Trimestre	PQRSD recibidas	En término	Fuera de término	En trámite al cierre	% en término sobre total	% oportunidad sobre respondidas
III Trimestre (Jul-Sep)	184	172	4	8	93,48%	97,73%
IV Trimestre (Oct-Dic)	249	227	18	4	91,16%	92,65%
<b>Total II semestre 2025</b>	<b>433</b>	<b>399</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>92,15%</b>	<b>94,77%</b>

**Fuente:** Elaboración propia GIT de Control Interno, con base en la información suministrada por la Secretaría General

Durante el III trimestre, la CGN registró 172 solicitudes atendidas en término, 4 fuera de término y 8 en trámite, lo cual evidencia un desempeño favorable en oportunidad, con una tasa de cumplimiento sobre respondidas cercana al 97,73%. En el IV trimestre, si bien se sostuvo un nivel alto de respuesta en término (227), se presenta un incremento en casos fuera de término (18), lo cual reduce la oportunidad sobre respondidas al 92,65%, comportamiento que se relaciona con el aumento de carga operativa del trimestre.

En términos semestrales, el comportamiento consolida un resultado institucional relevante: 399 solicitudes en término frente a 22 fuera de término, lo que sugiere que la Entidad mantiene una capacidad de respuesta sólida, pero requiere fortalecer acciones preventivas en periodos de mayor demanda, particularmente en lo relacionado con priorización, clasificación temprana y seguimiento a hitos internos de trámite.

### 5.6 Análisis de tiempos de respuesta

Además del cumplimiento formal del término legal, el análisis de tiempos de respuesta permite observar la eficiencia operativa institucional, identificar cuellos de botella y dimensionar el comportamiento real del trámite, especialmente en solicitudes de alta complejidad técnica (por ejemplo, consultas especializadas).

Durante el segundo semestre de 2025, la Entidad mantuvo un comportamiento general favorable, con una alta proporción de respuestas emitidas en periodos cortos; no obstante, se identifican valores extremos que sugieren la necesidad de focalizar seguimiento a casos atípicos y reforzar mecanismos de control interno sobre solicitudes complejas o con múltiples dependencias involucradas.

**Tabla No. 4: Estadísticos de tiempo de respuesta (días hábiles)**

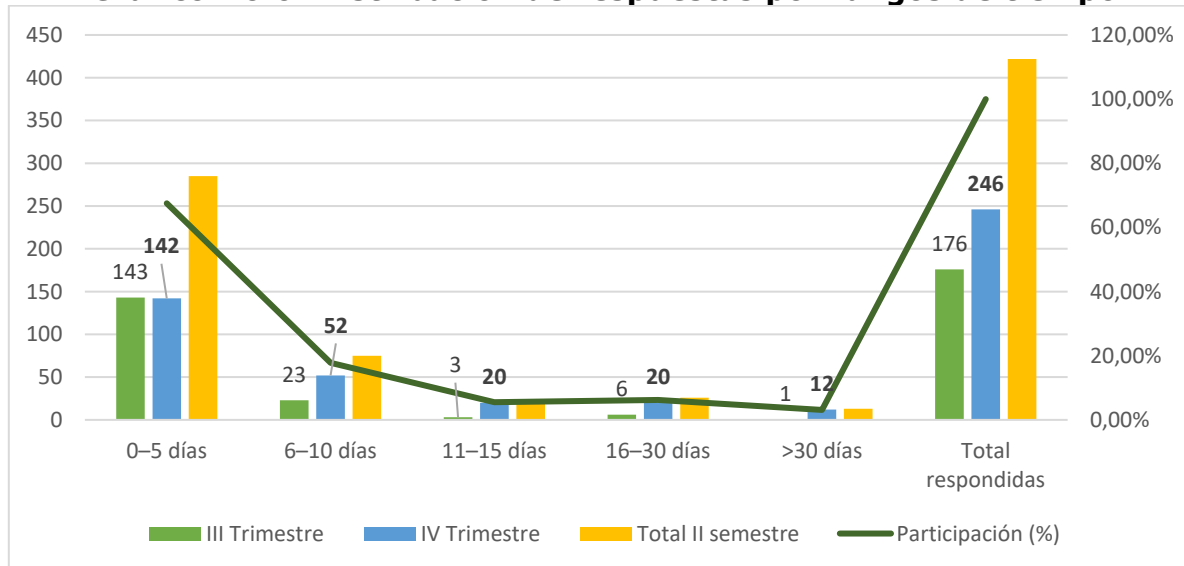
Periodo	Solicitudes respondidas	Promedio (días)	Mediana (días)	P90 (días)	Máximo (días)
III Trimestre (Jul-Sep)	176	4,86	2	11	40
IV Trimestre (Oct-Dic)	246	7,46	4	13	104
<b>Total II semestre 2025</b>	<b>422</b>	<b>6,38</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>104</b>

**Fuente:** Elaboración propia GIT de Control Interno, con base en la información suministrada por la Secretaría General

En el III trimestre, el promedio de respuesta se ubicó en aproximadamente 4,86 días, con una mediana de 2 días, lo que indica que más de la mitad de las respuestas se emitieron en plazos cortos. Para el IV trimestre, el promedio se incrementó a 7,46 días, con mediana de 4 días, reflejando un aumento del tiempo típico de trámite, consistente con la mayor carga de solicitudes del periodo.

La existencia de un valor máximo de 104 días en el semestre evidencia la presencia de casos extremos (probablemente asociados a solicitudes técnicas o con necesidades de verificación interdependencias), lo cual refuerza la importancia de controles de alerta temprana y de seguimiento diferenciado para solicitudes de alta complejidad.

**Gráfico No.6: Distribución de respuestas por rangos de tiempo**



**Fuente:** Elaboración propia GIT de Control Interno, con base en la información suministrada por la Secretaría General

A partir de la distribución, se observa que el 67,5% de las solicitudes se respondieron en un rango de 0 a 5 días, lo que constituye un indicador positivo de capacidad de respuesta. No obstante, el segmento de respuestas superiores a 30 días (3,1%) requiere análisis focalizado, debido a su potencial impacto en percepción ciudadana, gestión del riesgo y cumplimiento normativo, en especial cuando se relaciona con solicitudes de consulta técnica o requerimientos de información que demandan validaciones múltiples.

### 5.7 Gestión de reasignaciones y coordinación interna del trámite

La gestión de reasignaciones constituye un indicador relevante de eficiencia operativa dentro del Sistema PQRS, en la medida en que refleja la precisión del proceso de clasificación inicial y la adecuada identificación de la dependencia competente desde el momento de radicación.

De acuerdo con el Informe del Tercer Trimestre de 2025, información remitida por el GIT de Apoyo Informático, de las 176 solicitudes respondidas, 65 requirieron trámite interno por reasignación. Este dato resulta significativo, toda vez que representa aproximadamente el 27% de las solicitudes respondidas en dicho trimestre.

La reasignación implica:

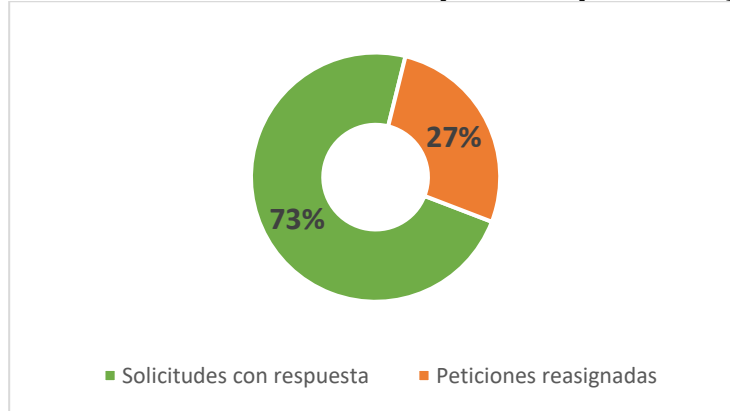
- Revisión inicial incorrecta o incompleta.
- Traslado posterior a otra dependencia.
- Incremento del tiempo de respuesta.
- Mayor riesgo de vencimiento del término legal.

Si bien la reasignación forma parte del flujo natural del trámite en casos de competencia compartida o solicitudes complejas, un porcentaje elevado puede indicar oportunidades de mejora en:

- Estándares de clasificación inicial.
- Capacitación del personal receptor.
- Parametrización del sistema de radicación.
- Protocolos de enrutamiento automático.

Desde la perspectiva del control interno, resulta prioritario fortalecer los mecanismos de clasificación en el punto de entrada (Secretaría General o canal web), implementando listas de verificación o matrices de competencia por tipo de solicitud, con el fin de reducir reprocesos y proteger la oportunidad.

**Gráfico No.7: Distribución de respuestas por reasignación**



**Fuente:** Elaboración propia GIT de Control Interno, con base en la información suministrada por la Secretaría General

### 5.8 Análisis de casos atendidos fuera de término

El análisis de casos fuera de término constituye un ejercicio fundamental de control preventivo, en tanto permite identificar riesgos jurídicos, operativos y reputacionales asociados al incumplimiento del derecho fundamental de petición.

De acuerdo con el informe de III Trimestre 2025:

- Total solicitudes: 184
- Dentro del término: 172
- Fuera del término: 4

Según el Informe del IV Trimestre 2025:

- Total solicitudes recibidas: 249
- Dentro del término: 227
- Fuera del término: 18 (7,23%)

**Tabla No. 5: Casos atendidos fuera de término**

Concepto	III Trimestre	IV Trimestre	Total II Semestre
En término	172	227	399
Fuera de término	4	18	22
<b>Total respondidas</b>	<b>176</b>	<b>245*</b>	<b>421</b>

(\*El informe IV registra 249 respuestas y 4 en trámite; la variación obedece al corte de reporte)

**Fuente:** Elaboración propia GIT de Control Interno, con base en la información suministrada por la Secretaría General

El incremento de casos fuera de término en el IV trimestre (de 4 a 18) evidencia un impacto directo del aumento del 35,3% en el volumen de solicitudes durante el cierre de vigencia.

De acuerdo con los reportes por dependencia, de acuerdo con la información entregada por la Secretaría General denominado: Informe IV Trimestre, los mayores tiempos promedio de respuesta se concentran en:

- GIT Doctrina Contable Pública: 30,67 días
- Subcontaduría de Centralización de la Información: 22 días
- Subcontaduría General y de Investigación: 14,78 días

Estas dependencias atienden solicitudes de naturaleza técnica especializada, lo cual explica parcialmente el mayor tiempo de gestión; sin embargo, desde el enfoque de control interno, resulta necesario:

- Establecer alertas tempranas.
- Implementar seguimiento semanal a casos con más de 10 días.
- Diferenciar flujos para consultas técnicas complejas.

### **5.9 Análisis comparativo III vs IV Trimestre 2025**

El análisis comparativo entre el III y IV trimestre de 2025 permite identificar variaciones relevantes en el comportamiento del Sistema PQRSD, así como factores que inciden en la capacidad de respuesta institucional, la oportunidad y la eficiencia operativa. Durante el segundo semestre se registraron 433 solicitudes, concentrándose el mayor volumen en el IV trimestre, con 249 PQRSD frente a 184 del III trimestre, lo que representa un incremento del 35,3%.

Este aumento evidencia un patrón de mayor interacción ciudadana durante el cierre de vigencia, periodo que suele coincidir con incrementos en trámites administrativos, solicitudes recurrentes y requerimientos de información o certificaciones debido a la terminación de contratos de prestación de servicios, lo cual se traduce en presión operativa adicional sobre los grupos internos de trabajo responsables del trámite y respuesta.

En lo relacionado con el canal de recepción, el comportamiento trimestral mostró un cambio relevante en el patrón de interacción ciudadana. En el III trimestre predominó el correo electrónico, concentrando aproximadamente el 71,2% de las solicitudes, mientras que el canal web representó el 28,8%. En contraste, durante el IV trimestre se incrementó la participación del canal web, alcanzando el 41,37%, y se redujo proporcionalmente el correo electrónico al 58,63%.

Esta observación resulta relevante desde la gestión institucional, dado que el incremento del canal web exige fortalecer controles de bandeja, mecanismos de asignación oportuna, monitoreo operativo y consistencia en el registro, con el fin de evitar rezagos o reprocesos que afecten el cumplimiento de los términos legales.

En materia de oportunidad, los resultados del trimestre reflejan que, aunque la CGN mantiene un desempeño favorable, el aumento del volumen en el IV trimestre incidió en una disminución relativa del indicador de oportunidad sobre solicitudes respondidas.

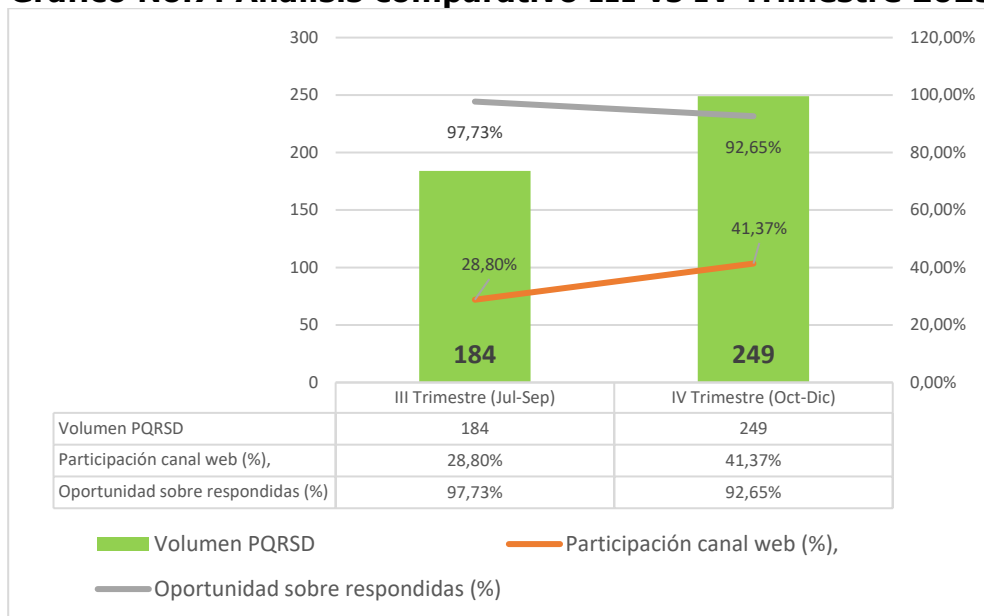
En el III trimestre, el cumplimiento sobre respondidas fue cercano al 97,73%, mientras que en el IV trimestre se ubicó alrededor del 92,65%, asociado principalmente al aumento de casos fuera de término.

Este comportamiento es consistente con el crecimiento de la demanda y muestra que el sistema presenta sensibilidad ante picos de volumen, lo cual requiere acciones preventivas orientadas a fortalecer la planeación operativa, el control de vencimientos y la priorización temprana de solicitudes cercanas al término.

En términos generales, el comparativo evidencia que el IV trimestre concentra mayor carga, mayores tensiones operativas y un incremento en la probabilidad de respuestas fuera de término, lo cual permite concluir que la gestión PQRSD debe incorporar controles diferenciados en el cierre de vigencia, con enfoque preventivo y de capacidad institucional reforzada.

Con el propósito de presentar de manera integrada los principales cambios observados entre el III y el IV trimestre de 2025, a continuación se presenta una gráfica comparativa que consolida el volumen de PQRSD recibidas, la participación del canal web y el indicador de oportunidad sobre solicitudes respondidas.

**Gráfico No.7: Análisis comparativo III vs IV Trimestre 2025**



**Fuente:** Elaboración propia GIT de Control Interno, con base en la información suministrada por la Secretaría General

La gráfica evidencia que el IV trimestre concentró un mayor volumen de PQRSD (249) frente al III trimestre (184), lo cual coincide con un incremento en la participación del canal web como medio de recepción (de 28,8% a 41,37%). De manera correlativa, se observa una disminución relativa del indicador de oportunidad sobre solicitudes respondidas (de 97,73% a 92,65%), comportamiento coherente con el aumento de la carga operativa y que resalta la necesidad de fortalecer mecanismos preventivos de control de vencimientos y priorización en periodos de alta demanda institucional.

## 6. RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA GESTIÓN PQRSD

Desde la perspectiva del Sistema de Control Interno, el análisis de los resultados del segundo semestre de 2025 permite identificar riesgos operativos y de cumplimiento asociados a la gestión del Sistema PQRSD, los cuales deben ser abordados mediante controles preventivos, correctivos y de monitoreo permanente.

El primer riesgo identificado se relaciona con el incumplimiento de términos legales en periodos de alta demanda, especialmente en el IV trimestre, donde se presentó un incremento de solicitudes y, de manera correlativa, un aumento absoluto de respuestas fuera de término. Este riesgo tiene implicaciones jurídicas

y reputacionales, en tanto el vencimiento de términos afecta el derecho fundamental de petición y puede derivar en quejas, requerimientos o acciones de control por parte de entes externos.

Un segundo riesgo relevante se asocia con la gestión interna del trámite, particularmente la reasignación de solicitudes. Un nivel elevado de reasignación implica reprocesos administrativos, incremento del tiempo de atención y pérdida de eficiencia en el flujo de trabajo, y suele reflejar debilidades en la clasificación inicial o en la identificación del área competente desde el punto de entrada. En consecuencia, la reasignación se configura como un factor que incrementa la probabilidad de vencimiento de términos, especialmente cuando la transferencia ocurre en etapas tardías o sin tiempos máximos internos definidos para el traslado.

Un tercer riesgo se relaciona con la variabilidad en tiempos de respuesta entre dependencias, especialmente en aquellas con cargas técnicas especializadas. Si bien la complejidad técnica explica parte de los tiempos de gestión, el control interno debe analizar si existen cuellos de botella recurrentes asociados a revisión interna, validaciones cruzadas, dependencia de terceros, gestión documental o falta de estandarización.

La existencia de casos extremos, con tiempos máximos registrados de hasta 104 días, constituye un indicador de alto riesgo, ya que evidencia la posibilidad de solicitudes que no siguen un flujo controlado o que no cuentan con seguimiento diferenciado, lo cual incrementa el impacto institucional en términos de cumplimiento y percepción ciudadana.

Adicionalmente, el incremento progresivo del canal web representa un riesgo operativo si no se fortalece el monitoreo de radicación, distribución oportuna y trazabilidad de registros. A medida que aumenta el uso de canales digitales, el control institucional debe garantizar que la Entidad tenga capacidad de gestión equivalente en dichos canales, evitando acumulaciones, retrasos o fallas de clasificación que afecten el desempeño general del sistema.

En síntesis, los riesgos identificados se concentran en oportunidad, eficiencia de flujo interno, control de vencimientos, variabilidad en tiempos por dependencia y manejo de casos atípicos, todos ellos con incidencia directa en la calidad del servicio al ciudadano y la sostenibilidad del cumplimiento normativo.

## 7. TABLERO DE INDICADORES – II SEMESTRE 2025

Con el propósito de presentar una lectura ejecutiva consolidada para la CGN, se establece un tablero de indicadores del Sistema PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2025. Este tablero permite evidenciar el desempeño global, identificar alertas y focalizar acciones de mejora institucional. En coherencia con el análisis realizado, se integran indicadores de volumen, capacidad de atención, oportunidad, eficiencia operativa (tiempos), gestión de reasignaciones y exposición a riesgo por casos atípicos.

**Tabla No. 6: Tablero de indicadores.**

Indicador	Resultado II semestre 2025	Lectura GIT Control Interno
Volumen total de PQRSD (II semestre)	433	Alta demanda ciudadana; incremento en IV trimestre
Capacidad de atención (respondidas/recibidas)	97,5% (422/433)	Desempeño alto; bajo rezago al cierre
Oportunidad sobre respondidas (consolidado)	94,77%	Desempeño favorable; requiere control preventivo en picos
Casos fuera de término (trimestral)	III: 4 / IV: 18	Aumento en IV trimestre; alerta operativa
Tiempo promedio de respuesta (semestre)	6,38 días	Eficiencia general adecuada; mayoría en tiempos cortos
Tiempo máximo registrado	104 días	Alerta alta por casos extremos; requiere análisis puntual
Reasignaciones (III trimestre)	65 de 176 (≈36,9%)	Oportunidad de mejora en clasificación y enrutamiento
Participación canal web (IV trimestre)	41,37%	Tendencia creciente; requiere control operativo de bandejas

**Fuente:** Elaboración propia GIT de Control Interno, con base en la información suministrada por la Secretaría General

El tablero consolida una gestión institucional con resultados favorables en capacidad de atención y oportunidad, pero evidencia focos de mejora asociados a la sensibilidad del sistema en periodos de cierre de vigencia, el aumento de casos fuera de término en el IV trimestre, los niveles de reasignación y la presencia de casos extremos de duración, los cuales deben ser abordados con acciones preventivas y controles diferenciales.

## 8. CONCLUSIONES

El análisis correspondiente al segundo semestre de 2025 permite concluir que la Contaduría General de la Nación mantiene un desempeño institucional favorable en la gestión del Sistema PQRS, evidenciado en una alta capacidad de atención y un nivel de oportunidad consistente con el cumplimiento normativo. Sin embargo, el comportamiento del IV trimestre, caracterizado por un incremento significativo del volumen de solicitudes, evidenció la sensibilidad del sistema ante periodos de alta demanda, reflejada en el aumento absoluto de casos fuera de término y en el incremento del tiempo promedio de respuesta.

Así mismo, el análisis evidenció oportunidades de fortalecimiento asociadas a la clasificación inicial y al enrutamiento interno de solicitudes, en tanto la reasignación representa reprocesos que pueden afectar la oportunidad del trámite. Igualmente, la existencia de casos extremos de duración constituye una alerta relevante desde la perspectiva de control interno, por su potencial impacto reputacional y jurídico, lo cual exige seguimiento diferenciado y controles preventivos reforzados.

En consecuencia, las recomendaciones y el plan de mejora propuesto constituyen un instrumento estratégico para fortalecer la gestión institucional del Sistema PQRS, consolidar su resiliencia ante picos de demanda, robustecer la trazabilidad del trámite, mejorar la eficiencia operativa y continuar garantizando la protección efectiva del derecho fundamental de petición, en armonía con los principios de transparencia, legalidad, oportunidad y calidad del servicio público.

## 9. RECOMENDACIONES

En ejercicio del rol de evaluación independiente y asesoría estratégica, el GIT de Control Interno formula recomendaciones orientadas a fortalecer la oportunidad, la trazabilidad y la eficiencia del Sistema PQRSD, especialmente en aquellos componentes donde se identificaron incrementos de riesgo durante el segundo semestre de 2025.

En primer lugar, se recomienda la implementación de alertas tempranas automáticas y mecanismos de control de vencimientos, con hitos internos que permitan realizar seguimiento preventivo antes del vencimiento del término legal, por ejemplo mediante alertas a los cinco (5) y diez (10) días posteriores a la radicación, así como escalamiento a los responsables de proceso cuando la solicitud se acerque a su término máximo. Esta medida permite reducir la probabilidad de respuestas fuera de término y fortalece el principio de oportunidad.

En segundo lugar, se recomienda fortalecer la clasificación inicial y el direccionamiento por competencia, mediante la adopción de una matriz institucional de tipificación y dependencia competente, acompañada de criterios claros de enrutamiento, con el fin de reducir el volumen de reasignaciones y mejorar la eficiencia del flujo interno. De manera complementaria, se sugiere establecer tiempos máximos internos para reasignaciones (por ejemplo, dentro de las primeras 24 a 48 horas), de modo que el traslado no comprometa el término legal y se reduzcan reprocesos administrativos.

En tercer lugar, se recomienda implementar un seguimiento diferenciado a solicitudes de alta complejidad, particularmente aquellas asociadas a consultas técnicas o requerimientos que impliquen múltiples dependencias, mediante un mecanismo de "control reforzado" que permita identificar tempranamente solicitudes que superan umbrales de tiempo (por ejemplo, más de 10 o 15 días de trámite) y activar acciones correctivas.

Así mismo, se recomienda la estandarización de respuestas para tipologías recurrentes, especialmente en derechos de petición general y solicitudes administrativas frecuentes, mediante guías internas, formatos de respuesta y bancos de preguntas frecuentes, lo cual permite reducir tiempos, aumentar consistencia institucional y minimizar riesgos de interpretación desigual.

Finalmente, se recomienda consolidar un tablero de control mensual por dependencia que incluya volumen, oportunidad, tiempos promedio, casos fuera de término, pendientes y reasignaciones, con lectura ejecutiva, de manera que el control de la gestión PQRSD se mantenga como un ejercicio permanente y no

únicamente semestral. Este enfoque fortalecerá la gestión preventiva, permitirá decisiones oportunas y contribuirá al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano, en coherencia con los lineamientos del MIPG y las obligaciones normativas asociadas al derecho de petición y la transparencia institucional.

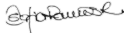
En adición a las anteriores, y con el fin de fortalecer controles operativos clave del sistema, el GIT de Control Interno acoge las siguientes consideraciones remitidas por el señor Secretario General, doctor Freddy Armando Castaño Pineda:

1. Una vez se asigne un trámite a una dependencia, se recomienda realizar una valoración inmediata para determinar si la respuesta es de responsabilidad exclusiva del área, si existe responsabilidad conjunta con otras dependencias o si procede el traslado a otra área competente, con el propósito de evitar traslados tardíos y reducir el tiempo de respuesta.
2. Se recomienda reforzar el monitoreo permanente del sistema de alertas o semáforos del sistema de gestión documental por parte de líderes de proceso y responsables de proyectar respuestas, como mecanismo de control preventivo de vencimientos.
3. Considerando que el sistema contempla términos diferenciales según la naturaleza de la solicitud, se recomienda que, cuando una petición revista alta complejidad técnica, requiera investigación adicional o la consecución de información en archivos o diversas fuentes, se realice la gestión bajo el término máximo aplicable y, de ser necesario, se informe oportunamente al peticionario sobre la situación, indicando una fecha estimada de respuesta conforme a las previsiones normativas vigentes, como medida de transparencia y control del riesgo de incumplimiento.

Cordialmente,

---

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

Elaboró: Sofía Ramos Rosales - GIT de Control Interno   
Revisó: Katherine Forero Méndez- Coordinadora GIT de Control Interno