

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES – PQRSDF
(Enero – Junio)**

CONTROL INTERNO

LUIS MIGUEL PIRELA CASTAÑEDA
Jefe Oficina de Control Interno

Bogotá, julio de 2026

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento semestral a la gestión y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf recibidas y tramitadas por la Agencia Logística de Gestión Inmobiliaria y Servicios de Cundinamarca durante el primer semestre de la vigencia 2026, con el propósito de evaluar el cumplimiento de los términos legales aplicables, la oportunidad de las respuestas, la gestión de las solicitudes vencidas y la efectividad de los controles establecidos para prevenir la materialización de riesgos asociados a la atención al ciudadano.

El seguimiento se desarrolla bajo un enfoque basado en riesgos, considerando como factores de especial atención la existencia de solicitudes con términos vencidos, respuestas parciales, trámites pendientes de cierre, solicitudes que requieren información de otras dependencias, acumulación de vencimientos y recurrencia de casos asociados a determinadas áreas responsables.

2. ALCANCE

El seguimiento comprende la información contenida en los reportes periódicos de control y seguimiento de PQRSDf suministrados a la Oficina de Control Interno, correspondientes al periodo comprendido entre **enero y junio de 2026**, así como los reportes posteriores utilizados como evidencia de seguimiento y control de las solicitudes que permanecían pendientes.

Se efectuó revisión de los campos relacionados con:

- Número de radicado.
- Fecha de recepción.
- Tipo de solicitud o documento.
- Asunto.
- Canal de comunicación.
- Dependencia responsable.
- Funcionario responsable.
- Término legal aplicable.
- Fecha estimada de vencimiento.
- Estado de la solicitud.
- Condición de vencimiento.
- Fecha de respuesta, cuando se encuentra registrada.
- Existencia de respuestas parciales.
- Observaciones y justificaciones registradas.

- Seguimiento efectuado en cortes posteriores.

Desde el enfoque de Control Interno, el análisis se orientó principalmente a determinar la existencia de riesgos de incumplimiento de términos legales y riesgos derivados de debilidades en el seguimiento, trazabilidad, coordinación interna y cierre oportuno de las solicitudes.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El seguimiento debe analizarse a la luz del marco normativo aplicable al derecho fundamental de petición, particularmente:

Constitución Política de Colombia, artículo 23.
Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificada por la Ley 1755 de 2015.
Ley 1474 de 2011, en lo relacionado con mecanismos de atención al ciudadano y control de la gestión pública.
Ley 1712 de 2014, cuando las solicitudes involucren acceso a información pública.
Normativa interna y procedimientos establecidos por la Agencia para la recepción, radicación, distribución, seguimiento y respuesta de las PQRSDf.

La evaluación debe considerar que el término legal no se determina exclusivamente por el tipo general de PQRSDf, sino por la naturaleza jurídica concreta de cada petición, de acuerdo con los términos establecidos en la normativa vigente.

4. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno realizó el análisis mediante:

1. Revisión documental de los reportes semanales de seguimiento.
2. Identificación de los registros marcados como **"VENCIDA"** o que presentan indicadores de vencimiento.
3. Revisión de los casos con respuesta parcial.
4. Seguimiento de la evolución de los radicados en los diferentes cortes.
5. Identificación de dependencias y responsables asociados a los casos vencidos.
6. Análisis de las causas registradas en las observaciones.
7. Evaluación de los controles existentes para prevenir vencimientos.

8. Valoración del riesgo desde las perspectivas de:

- Probabilidad de ocurrencia.
- Impacto institucional.
- Reiteración del evento.
- Capacidad de respuesta.
- Efectividad del control.

9. Priorización de los casos que requieren intervención inmediata.

Un aspecto metodológico fundamental para el informe final es que un mismo radicado puede aparecer en varios reportes semanales. En consecuencia, para determinar el resultado semestral se deberá consolidar una base maestra de radicados únicos, mientras que los reportes semanales serán utilizados para evaluar la evolución y gestión de cada caso.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

5.1. Seguimiento de los términos de respuesta

La revisión de los reportes remitidos a la Oficina de Control Interno evidencia que la Agencia cuenta con mecanismos de seguimiento periódico mediante matrices que incorporan, entre otros aspectos, la fecha de radicación, término legal, fecha estimada de vencimiento, dependencia responsable, funcionario encargado y estado del trámite.

Se destaca como mecanismo de control la identificación visual de los casos mediante una columna o señalización en color rojo para los trámites vencidos, lo cual constituye una herramienta de alerta para la gestión.

No obstante, desde la perspectiva de Control Interno, la sola identificación visual del vencimiento no constituye por sí misma un control suficiente. El control debe complementarse con una gestión documentada que permita evidenciar:

- Alerta previa al vencimiento.
- Responsable de la actuación.
- Gestión realizada.
- Causa del retraso.
- Acción correctiva.
- Fecha compromiso.
- Fecha efectiva de respuesta.
- Cierre definitivo del caso.

En consecuencia, se considera necesario fortalecer el seguimiento desde un modelo preventivo, de manera que la gestión institucional no se concentre únicamente en identificar los casos una vez vencidos, sino en anticipar aquellos que presentan riesgo de vencimiento.

6. HALLAZGO / OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO

Debilidad en la gestión preventiva y oportuna de las PQRSDf con riesgo de vencimiento

De la revisión de los reportes periódicos se identificaron registros que, al momento de los diferentes cortes de seguimiento, se encontraban clasificados como "VENCIDOS", algunos de ellos permaneciendo en estado "EN TRÁMITE" y otros con "RESPUESTA PARCIAL".

Dentro de los casos identificados en los soportes revisados se encuentran, entre otros, los radicados 0128, 0196, 0311, 0331, 0344, 0360, 0452, 0455, 0494, 0544, 0594, 0695, 0705, 0708 y 0990, cuya presencia en los diferentes reportes evidencia la necesidad de realizar una conciliación de la base de datos para establecer cuáles corresponden a casos únicos y cuáles constituyen seguimientos sucesivos de un mismo trámite.

Particular atención merece el caso del radicado 0455, frente al cual se observa en los reportes una situación de vencimiento y posteriormente una gestión asociada a solicitud de ampliación o plazo para responder, así como el radicado 0494, registrado con respuesta parcial y pendiente de información para emitir la respuesta definitiva.

Este comportamiento evidencia un riesgo relacionado con la posibilidad de que la respuesta institucional sea emitida fuera del término legal o que una respuesta parcial no satisfaga integralmente el objeto de la petición, generando exposición frente a eventuales reclamaciones, acciones de tutela, quejas ante organismos de control y afectación de la percepción ciudadana sobre la oportunidad de la gestión institucional.

7. ANÁLISIS BASADO EN RIESGOS

Desde la perspectiva de la Oficina de Control Interno, la gestión de PQRSDf presenta los siguientes riesgos:

Riesgo identificado	Probabilidad	Impacto	Nivel de atención
------------------------	--------------	---------	-------------------

Vencimiento de términos legales	Alta	Alto	Crítico
Respuesta parcial sin cierre oportuno	Alta	Alto	Alto
Falta de seguimiento a solicitudes trasladadas entre dependencias	Media-Alta	Alto	Alto
Dependencia de información de terceros o áreas internas	Alta	Medio-Alto	Alto
Falta de actualización oportuna de la matriz	Media	Alto	Alto
Duplicidad de registros en diferentes cortes	Media	Medio	Moderado
Ausencia de evidencia suficiente del cierre	Media	Alto	Alto
Concentración de trámites vencidos en determinadas dependencias	Media-Alta	Alto	Alto

Riesgo principal

Incumplimiento de los términos legales para resolver las peticiones y demás solicitudes ciudadanas.

Causa

Debilidades en la gestión preventiva de los vencimientos, dependencia de información de otras áreas, seguimiento reactivo y falta de un mecanismo institucionalizado de escalamiento previo al vencimiento.

Consecuencia

1. Posibles acciones constitucionales.
2. Quejas ante organismos de control.
3. Riesgo de investigaciones administrativas o disciplinarias, según corresponda.

4. Deterioro de la confianza ciudadana.
5. Afectación de la imagen institucional.
6. Pérdida de oportunidad en la gestión administrativa.
7. Acumulación de trámites pendientes.
8. Incremento de la carga operativa.
9. Riesgo de respuestas incompletas o insuficientes.

8. ASPECTOS DE ESPECIAL ATENCIÓN

8.1. Casos vencidos

Los registros identificados como vencidos constituyen el principal foco de riesgo del seguimiento.

La Oficina de Control Interno considera que todo caso vencido debe contar con un tratamiento diferenciado, en el cual se documente la causa del vencimiento y se establezca una fecha cierta para su cierre.

No resulta suficiente mantener el registro en estado "EN TRÁMITE", toda vez que esta clasificación no permite determinar si existe una gestión efectiva para superar el incumplimiento.

Se recomienda, por tanto, implementar categorías como:

Vencido – sin respuesta.

Vencido – respuesta parcial.

Vencido – pendiente información interna.

Vencido – pendiente información externa.

Vencido – respuesta emitida pendiente cierre.

Cerrado.

Esto permitirá mejorar la calidad del análisis y facilitar la toma de decisiones.

8.2. Respuestas parciales

Los casos con respuesta parcial representan un riesgo particular, toda vez que, aunque se evidencia una actuación institucional, no necesariamente acreditan el cumplimiento integral de la obligación de respuesta.

Por ello, estos casos deben ser objeto de seguimiento individual hasta verificar la emisión de la respuesta definitiva y su correspondiente comunicación al peticionario.

El radicado 0494 constituye un ejemplo relevante identificado en los reportes revisados, al encontrarse registrado como "VENCIDA" y "RESPUESTA PARCIAL", con observación relacionada con la espera de información necesaria para generar la respuesta final.

Desde el punto de vista de Control Interno, situaciones de esta naturaleza requieren especial seguimiento, puesto que la dependencia de información interna no elimina la responsabilidad institucional frente al término legal aplicable.

8.3. Concentración del riesgo

De acuerdo con los registros revisados, se observa participación recurrente de algunas dependencias en los casos identificados con vencimientos, particularmente:

1. Oficina Asesora Jurídica.
2. Dirección Predial e Inmobiliaria.
3. Dirección Logística, Infraestructura y Proyectos Especiales.
4. Dirección Administrativa y Financiera.

Este comportamiento debe ser analizado en la consolidación definitiva del semestre para determinar si existe una concentración estadísticamente significativa de vencimientos en alguna dependencia.

En caso de confirmarse dicha tendencia, se recomienda realizar un análisis de causa raíz para establecer si el origen se relaciona con:

- Sobrecarga de trabajo.
- Complejidad de las solicitudes.
- Deficiente distribución interna.
- Falta de información.
- Demoras en los traslados.
- Falta de alertas.
- Insuficiente seguimiento de los responsables.
- Ausencia de protocolos de escalamiento.

9. CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Con base en la revisión efectuada, la Oficina de Control Interno considera que la Agencia cuenta con una matriz manual en formato tipo Excel donde se registran las PQRSDf; registro formulado que permite identificar los términos legales, responsables y estados de las solicitudes.

Sin embargo, desde un enfoque basado en riesgos, se evidencian oportunidades de fortalecimiento en la gestión preventiva de los vencimientos, particularmente en aquellos casos que permanecen en estado "VENCIDO", "EN TRÁMITE" o "RESPUESTA PARCIAL".

La identificación de los casos mediante color rojo constituye una herramienta útil de alerta; no obstante, se requiere avanzar hacia un sistema de control preventivo que permita generar alertas antes del vencimiento y establecer mecanismos formales de escalamiento a los responsables y directivos.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno considera que el control asociado a la gestión de PQRSDf presenta un nivel de efectividad parcial, debido a que existen mecanismos de identificación y seguimiento, pero persisten situaciones que evidencian que dichos controles no siempre logran prevenir oportunamente la materialización del riesgo de vencimiento.

10. RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

10.1. Implementar una matriz maestra única

Consolidar en una única matriz institucional los radicados del semestre, lo anterior a fin de evitar registros duplicados generados en los reportes semanales, y con los cuales se registre el estado de "VENCIDA" de tal forma que se logre identificar con plena claridad los motivos del incumplimiento de los términos legales.

10.2. Implementar semáforo preventivo

La Oficina de Control Interno atendiendo el registro actual recomienda implementar una codificación mediante el empleo de colores de la siguiente manera:

- **Verde:** trámite dentro del término.
- **Amarillo:** próximo a vencer.
- **Rojo:** vencido.
- **Azul:** respuesta parcial pendiente de cierre.
- **Gris:** cerrado.

La anterior codificación permitirá fortalecer un modelo de gestión preventiva del riesgo, orientado a anticipar posibles incumplimientos en los términos de respuesta, facilitando la adopción oportuna de acciones de

control y reduciendo la materialización de eventos que puedan afectar la atención al ciudadano.

10.3. Establecer alertas previas

Implementar un sistema de alertas tempranas, automáticas o manuales, que notifique a los responsables con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles al vencimiento de los términos legales de respuesta, con copia al jefe de la dependencia correspondiente, a fin de facilitar la adopción oportuna de acciones preventivas, fortalecer el seguimiento gerencial y mitigar el riesgo de incumplimiento.

10.4. Implementar un mecanismo de escalamiento

Establecer un procedimiento formal de escalamiento para las PQRSDF que presenten un nivel de riesgo alto o crítico, de manera que, una vez identificadas, sean puestas en conocimiento del jefe de la dependencia responsable y, cuando la situación lo amerite por su impacto, recurrencia o proximidad al vencimiento de los términos legales, sean elevadas a la Gerencia General para la adopción de decisiones y acciones oportunas que permitan mitigar el riesgo de incumplimiento.

10.5. Realizar seguimiento especial a respuestas parciales

Toda respuesta parcial deberá establecer de manera expresa la fecha compromiso para la emisión de la respuesta definitiva y mantenerse bajo seguimiento hasta verificar el cumplimiento de dicho compromiso, la comunicación efectiva al peticionario y el cierre formal del trámite en el sistema de información correspondiente.

10.6. Documentar las causas del vencimiento

Todo incumplimiento de los términos legales deberá contar con una causa debidamente identificada, analizada y documentada, diferenciando si obedece a factores internos, externos, jurídicos, técnicos o a la necesidad de información adicional.

Lo anterior permitirá fortalecer la trazabilidad de la gestión, facilitar el análisis de causas, implementar acciones de mejora orientadas a prevenir su recurrencia y disponer de los soportes necesarios para atender de manera oportuna los requerimientos que formulen los organismos de control o las autoridades competentes.

10.7. Elaborar indicadores de gestión

Como valor agregado a las recomendaciones anteriormente indicadas se insta a la Agencia a través de los funcionarios responsables establecer, como mínimo:

- a. Porcentaje de PQRSDf respondidas dentro del término.
- b. Porcentaje de PQRSDf vencidas.
- c. Porcentaje de PQRSDf con respuesta parcial.
- d. Número de vencimientos por dependencia.
- e. Número de vencimientos por responsable.
- f. Promedio de días de retraso.
- g. Porcentaje de casos reincidentes.
- h. Porcentaje de respuestas cerradas.
- i. Número de casos críticos pendientes.

11. CONCLUSIONES

El seguimiento semestral efectuado por la Oficina de Control Interno permite establecer que la Agencia Logística de Gestión Inmobiliaria y Servicios de Cundinamarca dispone de herramientas de control para realizar seguimiento a las PQRSDf y cuenta con mecanismos de identificación de solicitudes próximas a vencer y vencidas.

No obstante, el análisis evidencia la necesidad de fortalecer el modelo de control hacia un enfoque preventivo, integral y basado en riesgos, debido a la identificación de solicitudes que han superado los términos previstos y permanecen en estados como "EN TRÁMITE" o "RESPUESTA PARCIAL", situación que incrementa la exposición institucional frente al riesgo de incumplimiento de términos legales.

La Oficina de Control Interno considera prioritario que la Administración fortalezca la gestión de las PQRSDf mediante una matriz única de control, alertas anticipadas, mecanismos de escalamiento, seguimiento diferenciado de los casos vencidos y respuestas parciales, así como indicadores que permitan medir la efectividad de los controles y la evolución del riesgo.

En particular, se recomienda que los casos vencidos identificados en los reportes sean objeto de un plan de normalización y cierre, con responsables y fechas determinadas, priorizando aquellos que presentan mayor

antigüedad, respuesta parcial o dependencia de información de otras áreas.

De igual manera, se considera necesario que la entidad evolucione de un esquema de seguimiento basado principalmente en la identificación visual de los vencimientos hacia un modelo de gestión integral del riesgo de PQRSDf, en el cual la alerta se produzca antes de la materialización del incumplimiento y permita la intervención oportuna de los responsables y niveles directivos.

Sin otro particular en espera de contribuir a los ejercicios de mejora continua que se originen con ocasión de la información evidenciada por parte de la Oficina de Control Interno

Cordialmente



LUIS MIGUEL PIRELA CASTAÑEDA
Jefe de Control Interno