

INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO A LA ATENCIÓN DE PQRS/PQRS

Región Central RAP-E

**Primer semestre de 2026 (enero – junio) · Art. 76
Ley 1474 de 2011**



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA



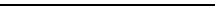
META



TOLIMA



HUILA

 REGIÓN CENTRAL RAP-E Estamos Construyendo Región	FORMATO INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02-01	
		VERSIÓN: 07	PÁGINA: 1 DE 13
		VIGENTE DESDE: 01/07/2021	

INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO A LA ATENCIÓN DE PQRS/PQRSD Región Central RAP-E

Región Administrativa y de Planeación Especial REGIÓN CENTRAL RAP-E

LUIS FERNANDO SANABRIA MARTINEZ
 Gerente

BETSY CAROLINA VELASCO JIMENEZ
 Directora Administrativa y Financiera

EDWIN GIOVANI GARCIA MÁSMELA
 Director de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos

MARTHA LILIANA PILONIETTA RUBIO
 Jefe de Oficina Asesora de Planeación Institucional

BLANCA MIRYAM GOMEZ PERDOMO
 Asesora Jurídica

MARIA VICTORIA GONZALEZ MAYA
 Asesora de comunicaciones

JULIAN ANDRES PEREZ ORTIZ
 Asesor de Control Interno

Edición
 Julio de 2026

	FORMATO INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO: F-CMC.02-01
			VERSIÓN: 07 PÁGINA: 2 DE 13
	VIGENTE DESDE: 01/07/2021		

Período: 1 de enero al 30 de junio de 2026

Tabla de Contenido

1. Introducción	3
2. Información General.....	3
2.1. Marco Legal	4
2.2. Objetivo	4
2.3. Alcance	5
3. Desarrollo del Seguimiento	5
3.1. Consolidado general de la gestión	5
3.1.1. Indicadores clave de gestión	6
3.2. Análisis por tipo de solicitud	6
3.3. Análisis por canal de recepción	7
3.4. Análisis por dependencia responsable	8
3.5. Oportunidad y comportamiento temporal	9
3.5.1. Cruce tipo de solicitud vs. cumplimiento de términos.....	9
3.6. Solicitudes pendientes y vencidas.....	10
3.7. Traslados por competencia	10
3.8. Canales habilitados de atención.....	11
3.9. Evaluación de los controles existentes.....	11
3.10. Identificación y valoración de riesgos	12
4. Conclusiones y Recomendaciones.....	12

INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO A LA ATENCIÓN DE PQRS/PQRSD

Período: 1 de enero al 30 de junio de 2026

1. Introducción

El presente documento contiene el resultado del seguimiento realizado por la Asesoría de Control Interno de la Región Central RAP-E a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS/PQRSD) recibidas durante el primer semestre de 2026 (1 de enero al 30 de junio de 2026), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y demás normas concordantes en materia de derecho de petición y atención al ciudadano.

El artículo 76 citado establece que en toda entidad pública debe existir una oficina encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y encomienda a la oficina de control interno la vigilancia de que dicha atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, rindiendo a la administración un informe semestral. Este informe atiende dicho mandato y tiene como propósito verificar la efectividad de los controles existentes, medir la oportunidad y calidad de las respuestas, identificar riesgos asociados a la gestión y proponer recomendaciones de mejora.

La información base fue tomada de los registros institucionales consolidados por la Dirección Administrativa y Financiera (Atención al Ciudadano), correspondiente a 263 solicitudes radicadas en el período.

2. Información General

Ítem	Detalle
Tipo de informe	Informe de Seguimiento de Control Interno
Entidad	Región Central RAP-E – Región Administrativa y de Planeación Especial
Fuentes de la información	1. Base de datos de PQRS/PQRSD del primer semestre de 2026 (registro en sistema institucional). 2. Reportes consolidados por tipo, canal y dependencia. 3. Reporte de solicitudes vencidas/pendientes y de traslados por competencia. 4. Relación de canales habilitados y soportes documentales. Responsable de la fuente: Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano.
Responsable del reporte de la dependencia	Luis Argemiro Malambo – Profesional Especializado

Ítem	Detalle
Sistema o herramienta de registro	Sistema de información documental institucional
Período evaluado	1 de enero al 30 de junio de 2026
Fecha de elaboración	Julio de 2026

2.1. Marco Legal

El seguimiento se fundamenta en el siguiente marco normativo:

- **Constitución Política de Colombia (arts. 23 y 74):** derecho fundamental de petición y acceso a la información pública.
- **Ley 1474 de 2011 (art. 76):** ordena la existencia de una oficina para la recepción y trámite de las PQRS y asigna a Control Interno la vigilancia sobre su adecuada atención, con reporte semestral.
- **Ley 1755 de 2015:** regula el derecho fundamental de petición y sustituye el Título II del CPACA, fijando los términos de respuesta.
- **Ley 1437 de 2011 (CPACA):** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, régimen general de las peticiones.
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Decreto 1081 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia; lineamientos de PQRS y participación.
- **Lineamientos de servicio al ciudadano y MIPG:** política de servicio al ciudadano y Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

2.2. Objetivo

Objetivo general: Verificar que la atención de las PQRS/PQRSD recibidas por la Región Central RAP-E durante el primer semestre de 2026 se haya prestado conforme a los términos y lineamientos legales vigentes, evaluando la efectividad de los controles establecidos e identificando oportunidades de mejora.

Objetivos específicos:

- Consolidar y analizar el comportamiento de las PQRS/PQRSD por tipo de solicitud, canal de recepción y dependencia responsable.
- Medir los niveles de respuesta y oportunidad frente a los términos legales aplicables.
- Verificar el estado de las solicitudes pendientes, vencidas y trasladadas por competencia.

- Evaluar los controles existentes e identificar y valorar los riesgos asociados a la gestión de PQRS/PQRSD.
- Formular recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo del proceso de atención al ciudadano.

2.3. Alcance

El seguimiento comprende la totalidad de las 263 PQRS/PQRSD radicadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, recibidas por todos los canales habilitados y asignadas a las dependencias de la Entidad. El análisis abarca la recepción, clasificación, asignación, trámite, respuesta y cierre de las solicitudes, así como los traslados por competencia y las acciones de seguimiento adelantadas.

No comprende la evaluación de fondo sobre la calidad jurídica de cada respuesta individual, sino la verificación del cumplimiento de términos, controles y trazabilidad del proceso.

3. Desarrollo del Seguimiento

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento, organizados en consolidados y tablas dinámicas que resumen el comportamiento de la gestión de PQRS/PQRSD durante el período, acompañados de las gráficas y análisis correspondientes.

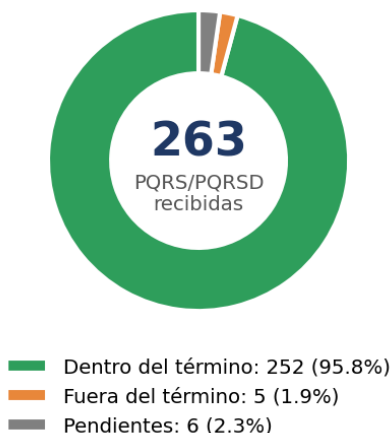
3.1. Consolidado general de la gestión

La Entidad recibió 263 PQRS/PQRSD durante el semestre, de las cuales respondió 257 (97,72 %) y mantenía 6 en trámite al corte del 30 de junio de 2026. No se registraron solicitudes vencidas a la fecha de corte.

Concepto	Cantidad
Total de PQRS/PQRSD recibidas durante el período	263
Total de PQRS/PQRSD respondidas	257
Respondidas dentro del término legal	252
Respondidas fuera del término legal	5
Pendientes de respuesta al 30 de junio de 2026	6
Vencidas al 30 de junio de 2026	0
Trasladadas por competencia	7
Anuladas / cerradas por desistimiento u otra causal	0

Tabla 1. Consolidado general de PQRS/PQRSD – Primer semestre 2026. Fuente: registros institucionales.

Estado general de la gestión de PQRS/PQRSD



Gráfica 1. Estado general de la gestión de PQRS/PQRSD.

3.1.1. Indicadores clave de gestión

Indicador	Fórmula	Resultado	Lectura
Tasa de respuesta	Respondidas / Recibidas	97,72 %	Alto
Oportunidad de la respuesta	Dentro del término / Respondidas	98,05 %	Alto
Oportunidad sobre lo recibido	Dentro del término / Recibidas	95,82 %	Alto
Respuestas fuera de término	Fuera del término / Respondidas	1,95 %	Bajo
Solicitudes pendientes	Pendientes / Recibidas	2,28 %	Bajo
Solicitudes vencidas	Vencidas / Recibidas	0,00 %	Óptimo

Tabla 2. Indicadores clave de la gestión de PQRS/PQRSD.

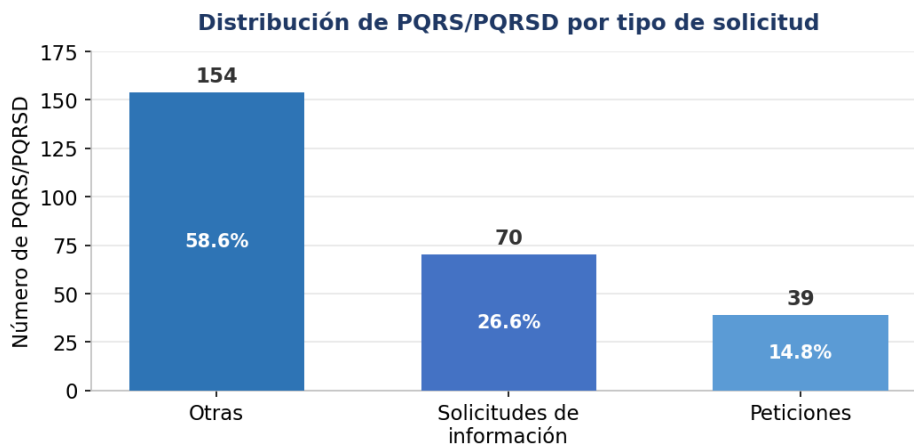
Los indicadores reflejan un desempeño global satisfactorio: prácticamente la totalidad de las solicitudes respondidas se atendió dentro del término legal y no se presentaron vencimientos al corte. No obstante, la existencia de respuestas fuera de término (5) y de solicitudes pendientes (6) constituye una señal de alerta que amerita controles de seguimiento reforzados.

3.2. Análisis por tipo de solicitud

La categoría “Otras” concentra la mayor proporción de solicitudes (58,6 %), correspondiente principalmente a invitaciones a eventos e información de articulación interinstitucional; le siguen las solicitudes de información (26,6 %) y las peticiones (14,8 %). Durante el período no se registraron quejas, reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones formalmente clasificadas como tales.

Tipo de solicitud	Recibidas	Dentro del término	Fuera del término	Pendientes	% Particip.
Peticiones	39	38	0	1	14,8 %
Solicitudes de información	70	66	4	0	26,6 %
Otras	154	148	1	5	58,6 %
Total	263	252	5	6	100 %

Tabla 3 (dinámica). PQRS/PQRSD por tipo de solicitud y estado de respuesta.



Gráfica 2. Distribución de PQRS/PQRSD por tipo de solicitud.

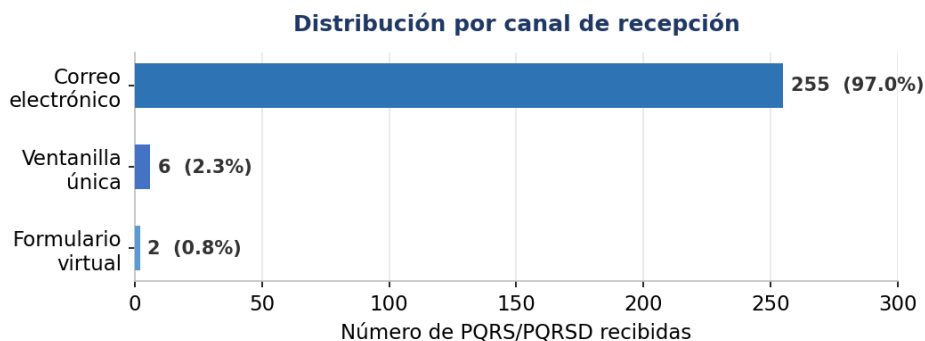
Las cuatro respuestas fuera de término en solicitudes de información resultan relevantes por tratarse del tipo con el plazo legal más corto (10 días hábiles), lo que evidencia la necesidad de priorizar el monitoreo sobre esta categoría.

3.3. Análisis por canal de recepción

El correo electrónico institucional es el canal predominante, con el 96,96 % de las solicitudes, seguido de la ventanilla única/atención presencial (2,28 %) y el formulario virtual de la página web (0,76 %). La alta concentración en un solo canal representa a la vez una fortaleza operativa y un riesgo de dependencia tecnológica.

Canal de recepción	Cantidad	% sobre el total
Correo electrónico institucional	255	96,96 %
Ventanilla única / atención presencial	6	2,28 %
Página web / formulario virtual	2	0,76 %
Total	263	100 %

Tabla 4 (dinámica). PQRS/PQRSD por canal de recepción.



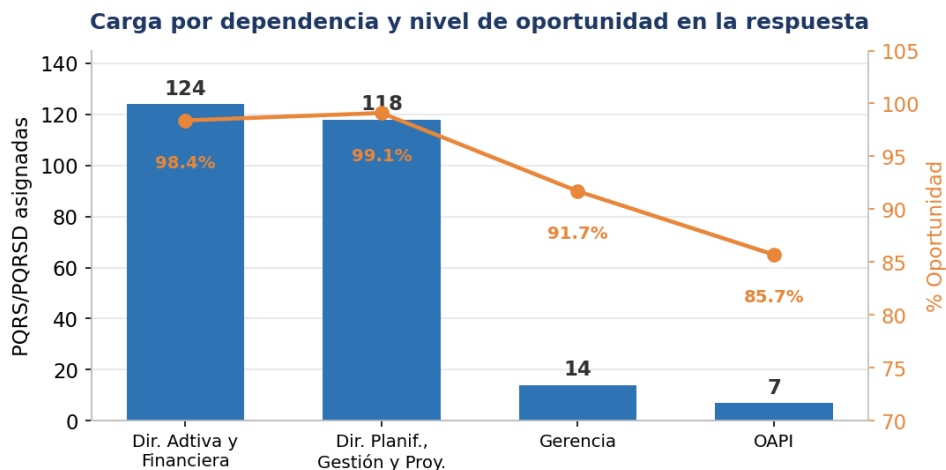
Gráfica 3. Distribución por canal de recepción.

3.4. Análisis por dependencia responsable

La carga de PQRs/PQRSD se concentra en la Dirección Administrativa y Financiera (124) y la Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos (118), que en conjunto atienden el 92 % de las solicitudes. La totalidad de las solicitudes pendientes se ubica en la Gerencia (2) y en la Dirección de Planificación (4).

Dependencia responsable	Asign.	Dentro	Fuera	Pend.	Venc.	% Oport.	Días prom.
Dirección Administrativa y Financiera	124	122	2	0	0	98,4 %	3,9
Dir. Planificación, Gestión y Ejec. de Proyectos	118	113	1	4	0	99,1 %	5,8
Gerencia	14	11	1	2	0	91,7 %	12,5
Oficina Asesora de Planeación Institucional	7	6	1	0	0	85,7 %	12,1
Total	263	252	5	6	0	98,0 %	5,4

Tabla 5 (dinámica). PQRs/PQRSD por dependencia, oportunidad y tiempo promedio. % Oport. = dentro / (dentro + fuera).



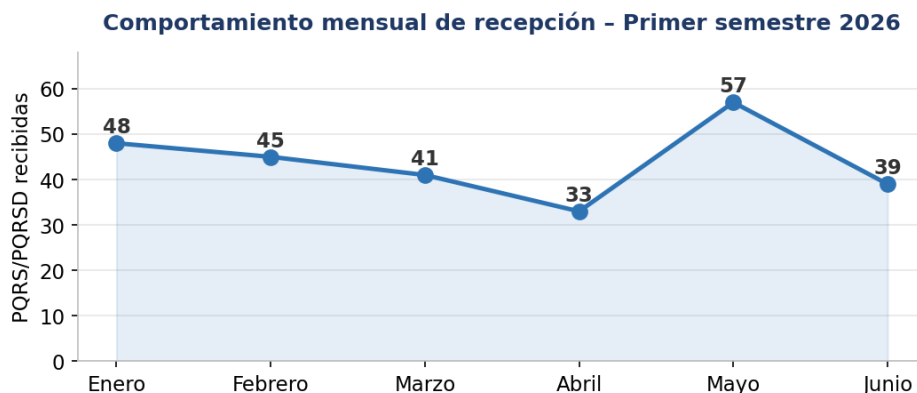
Gráfica 4. Carga por dependencia y nivel de oportunidad.

3.5. Oportunidad y comportamiento temporal

El tiempo promedio de respuesta de las solicitudes cerradas fue de 5,4 días, con una mediana de 4 días, muy por debajo de los términos legales aplicables (10, 15 y 30 días hábiles según el tipo). El mayor volumen de recepción se registró en mayo (57) y enero (48), mientras que abril fue el mes de menor recepción (33).

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Recibidas	48	45	41	33	57	39	263

Tabla 6 (dinámica). Recepción mensual de PQRS/PQRSD.



Gráfica 5. Comportamiento mensual de recepción.

3.5.1. Cruce tipo de solicitud vs. cumplimiento de términos

Tipo de solicitud	Dentro del término	Fuera del término	No aplica (pend.)	Total
Peticiones	38	0	1	39
Solicitudes de información	66	4	0	70
Otras	148	1	5	154
Total	252	5	6	263

Tabla 7 (dinámica). Matriz de cruce tipo de solicitud x cumplimiento del término legal.

3.6. Solicitudes pendientes y vencidas

Al corte del 30 de junio de 2026 se identificaron 6 solicitudes pendientes de respuesta, todas dentro del término legal (sin vencimiento). El motivo común es que la solicitud se encuentra en trámite, con seguimiento mediante correo electrónico a las dependencias responsables.

Radicado	Recepción	Tipo	Dependencia responsable	Fecha límite	Estado
20261100250	22/06/2026	Otro	Dir. Planificación, Gestión y Ej. de Proyectos	06/08/2026	Pendiente
20261100254	23/06/2026	Otro	Gerencia	10/08/2026	Pendiente
20261100258	26/06/2026	Otro	Dir. Planificación, Gestión y Ej. de Proyectos	22/07/2026	Pendiente
20261100259	26/06/2026	Otro	Dir. Planificación, Gestión y Ej. de Proyectos	22/07/2026	Pendiente
20261100260	26/06/2026	Otro	Dir. Planificación, Gestión y Ej. de Proyectos	22/07/2026	Pendiente
20261100262	30/06/2026	Petición	Gerencia	23/07/2026	Pendiente

Tabla 8. Detalle de solicitudes pendientes al corte. Todas dentro del término legal; ninguna vencida.

3.7. Traslados por competencia

Se registraron 7 traslados por competencia, de los cuales se relacionan los principales a continuación. En todos los casos verificados se informó al peticionario y el motivo fue la falta de competencia de la Entidad para dar curso al asunto, dando cumplimiento al deber de traslado previsto en la Ley 1755 de 2015.

Recepción	Asunto general	Entidad / dependencia destino	¿Informó?
03/01/2026	Radicación y trámite	Presidencia de la República	Sí
23/01/2026	Notificación auto nulidad tutela 2025-00439	Agencia Nacional de Tierras – ANT y otros	Sí
04/02/2026	Notificación auto cumplimiento tutela 2025-00439	Agencia Nacional de Tierras – ANT y otros	Sí
27/05/2026	Articulación sistema férreo regional Bogotá – Cundinamarca – Tolima	Gobernación de Cundinamarca, Min. Transporte, ANI y otros	Sí

Tabla 9. Principales traslados por competencia del período.

3.8. Canales habilitados de atención

La Entidad mantuvo activos durante el período seis canales de atención al ciudadano, todos bajo la administración del responsable de Atención al Ciudadano, lo que garantiza cobertura y trazabilidad en la recepción de solicitudes.

Canal habilitado	Medio de acceso	¿Activo?
Página web (formulario PQRS)	regioncentralrape.gov.co/contactenos	Sí
Correo electrónico	contactenos@regioncentral.gov.co	Sí
Atención presencial / Ventanilla única	Cra 11 # 82-01 Oficina 902	Sí
Línea telefónica	(601) 4434170	Sí
Sistema de gestión documental	Plataforma institucional	Sí
Buzón físico de sugerencias	Ventanilla única – Oficina 902	Sí

Tabla 10. Canales de atención habilitados durante el período.

3.9. Evaluación de los controles existentes

A partir de la información reportada y de los soportes documentales (base de datos de PQRS/PQRS e informe interno de seguimiento semanal), se evaluaron los controles asociados al proceso, con el siguiente resultado:

Control identificado	Descripción	Efectividad
Registro y radicación centralizada	Registro de las solicitudes en el sistema documental institucional a partir de los distintos canales, con numeración consecutiva.	Efectivo
Seguimiento semanal	Remisión semanal de reportes por correo a los funcionarios responsables con el estado de las solicitudes pendientes.	Efectivo

Control identificado	Descripción	Efectividad
Monitoreo de casos próximos a vencer	Priorización y alerta sobre solicitudes cercanas al vencimiento del término legal.	Parcialmente efectivo
Clasificación por tipo de solicitud	Tipificación de las solicitudes; predomina la categoría genérica "Otras" (58,6 %).	Por fortalecer
Trazabilidad y control de la información	Actualización permanente de los registros de seguimiento para garantizar la trazabilidad.	Efectivo
Traslado por competencia	Remisión oportuna a la entidad competente e información al peticionario.	Efectivo

Tabla 11. Evaluación de controles del proceso de atención de PQRS/PQRSD.

En términos generales los controles existentes son adecuados y operan de forma consistente; sin embargo, el control de clasificación por tipo de solicitud debe fortalecerse, dado que el uso extensivo de la categoría "Otras" limita el análisis y la trazabilidad, y el monitoreo de casos próximos a vencer requiere formalización para evitar respuestas fuera de término.

3.10. Identificación y valoración de riesgos

Con base en los hallazgos y en las observaciones de la dependencia responsable, se identifican y valoran los siguientes riesgos potenciales asociados a la gestión de PQRS/PQRSD:

Riesgo	Causa	Prob.	Impacto	Nivel	Tratamiento recomendado
Respuesta fuera del término legal	Debilidad en el monitoreo de casos próximos a vencer; concentración de carga.	Media	Alto	Alto	Fortalecer semáforo de vencimientos con alertas automáticas.
Incumplimiento de procedimientos internos	Falta de sensibilización sobre términos y lineamientos.	Media	Alto	Alto	Ejecutar capacitación y socialización de procedimientos.
Reprocesos por errores de clasificación	Uso extensivo de categoría "Otras"; asignación manual.	Media	Medio	Medio	Mejorar tipificación y criterios de asignación.
Dependencia de un único canal (correo)	97 % de las solicitudes ingresan por correo electrónico.	Media	Medio	Medio	Fortalecer canales alternos y plan de contingencia.

Tabla 12. Matriz de riesgos de la gestión de PQRS/PQRSD (Prob. = probabilidad).

4. Conclusiones y Recomendaciones

Como resultado del seguimiento realizado a la atención de PQRS/PQRSD del primer semestre de 2026, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se concluye que la Región Central RAP-E presentó un desempeño satisfactorio en la gestión de las solicitudes ciudadanas: de las 263

	FORMATO INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		CÓDIGO: F-CMC.02-01
			VERSIÓN: 07
	PÁGINA: 13 DE 13 VIGENTE DESDE: 01/07/2021		

PQRS/PQRSD recibidas, el 97,72 % fue respondido y el 98,05 % de las respondidas se atendió dentro del término legal, sin registrar solicitudes vencidas al corte. La Entidad cuenta con canales habilitados suficientes y con controles de seguimiento que operan de manera consistente.

No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con las 5 respuestas emitidas fuera de término (particularmente en solicitudes de información, de plazo más corto), las 6 solicitudes pendientes al corte, la debilidad en la tipificación de las solicitudes y la alta dependencia del canal de correo electrónico. Con base en lo anterior, se formulan las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer y documentar un control de alertas (semáforo de vencimientos) que notifique los casos próximos a cumplir el término legal, con especial énfasis en las solicitudes de información (10 días hábiles), con el fin de mantener el seguimiento semanal y el escalamiento oportuno de las solicitudes pendientes para garantizar su cierre dentro de los términos legales.
- Ejecutar capacitaciones y sensibilizaciones dirigidas a los funcionarios responsables sobre términos legales, procedimientos y lineamientos para la adecuada gestión de las PQRS/PQRSD promoviendo la calidad de las respuestas emitidas, para asegurar que sean claras, suficientes y congruentes con lo solicitado por el ciudadano.
- Fortalecer la clasificación de las solicitudes reduciendo el uso de la categoría genérica "Otras", mediante criterios claros de tipificación que mejoren el análisis y la trazabilidad.
- Difundir los canales alternos de atención (web, presencial, telefónico) y definir un plan de contingencia que reduzca la dependencia del correo electrónico como canal casi exclusivo de recepción.

Cordialmente,



JULIAN ANDRES PEREZ ORTIZ
Asesor de Control Interno