

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN A LAS “PQRSDF” PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

SEGUIMIENTO DEL 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2026

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones y el rol de evaluador independiente y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece: “En toda entidad pública deberá existir al menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones con corte a **30 de JUNIO del 2026**, correspondientes al periodo comprendido **entre el 1 de ABRIL del 2026 al 30 de JUNIO del 2026** que recopila todas las PQRSFD que son radicadas en la Empresa de Desarrollo Sostenible “EDESOS”.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información lo suministrado desde la Gestión Documental a través de la oficina de archivo los cuales recopilan todas las peticiones ingresadas a través de los diferentes canales de comunicación oficial con los que cuenta la Empresa de Desarrollo Sostenible “EDESOS” tales como: El archivo, los correos electrónico: servicioalcliente@edeso.gov.co, archivo@edeso.gov.co, la página WEB, buzón de sugerencias. Es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta solo las peticiones que ingresan a través de los canales descritos anteriormente.

DEFINICIONES

PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la Empresa de Desarrollo del Oriente Edeso por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta para obtener pronta resolución de las mismas.

QUEJA: Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada por a Empresa de Desarrollo del Oriente Edeso.

RECLAMO: Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por la Empresa de Desarrollo del Oriente Edeso.

SUGERENCIA: Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de la a Empresa de Desarrollo del Oriente Edeso.

FELICITACIÓN: Comunicaciones en las cuales se resaltan la gestión, atención al cliente u otras acciones relacionadas con el quehacer de la a Empresa de Desarrollo del Oriente Edeso.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético -profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

CONTACTO ADMINISTRATIVO: En la Edeso disponemos de un email corporativo para recibir sus PQRSF edeso@edeso.gov.co o también lo puede hacer a través del siguiente formulario.

NOTIFICACIONES JUDICIALES: Hemos dispuesto el siguiente email para recibir cualquier tipo de notificación del orden jurídico: apoyo.juridico@edeso.gov.co

OBJETIVO:

El propósito de este informe es evaluar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y realizar recomendaciones para la mejora continua a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos involucrados.

ALCANCE:

El informe abarca el seguimiento a las PQRSFD recibidas y gestionadas **entre ABRIL y JUNIO de 2026**, basado en la información radicada en los canales de comunicación oficiales:

- El archivo
- El correo electrónico: servicioalcliente@edeso.gov.co, archivo@edeso.gov.co,
- La página WEB
- Buzón de sugerencias

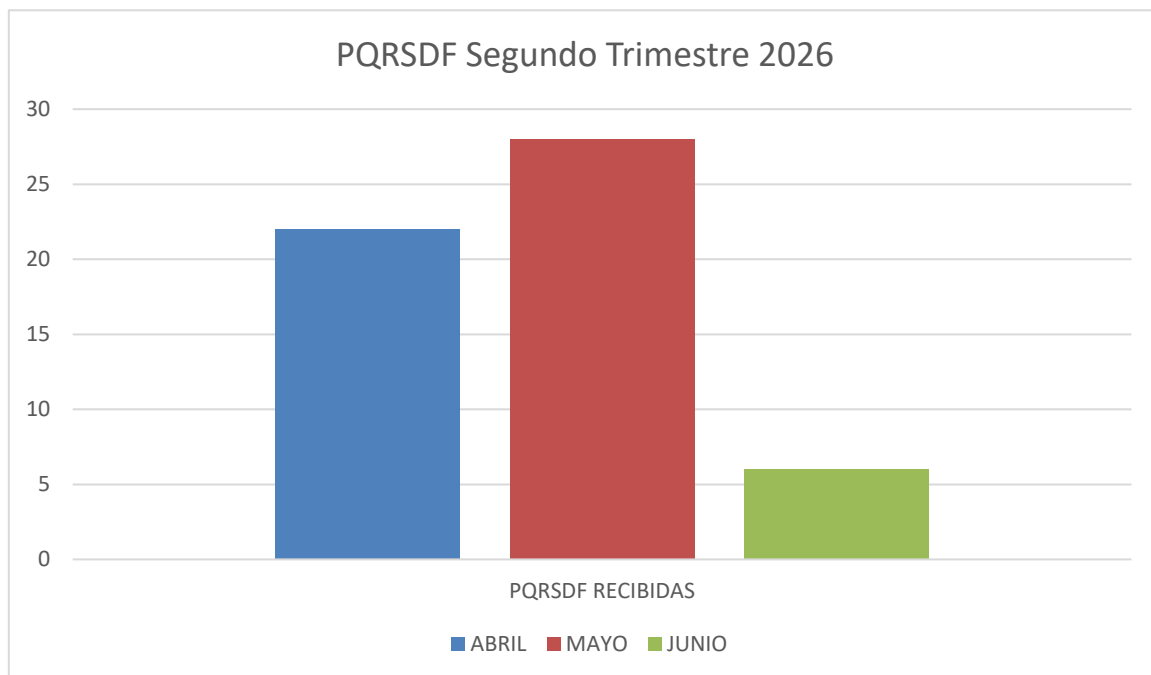
Igualmente se realizó el análisis que cumpliera con los términos legales establecidos en la ley 1755 del 2025 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

Este informe abarca el seguimiento detallado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) recibidas y gestionadas durante el periodo comprendido entre **ABRIL y JUNIO del 2026**.

Tomando como referencia la Matriz de Seguimiento interno de las PQRDFS se analiza la siguiente información:

Resumen General:

1. Total, de PQRSDF gestionadas: 56
 - ABRIL: 22
 - MAYO: 28
 - JUNIO: 6



2. Estados de las solicitudes: 100% cerradas y 0% en gestión, está dentro de los términos de la Ley 1755 del 2025 para dar respuesta

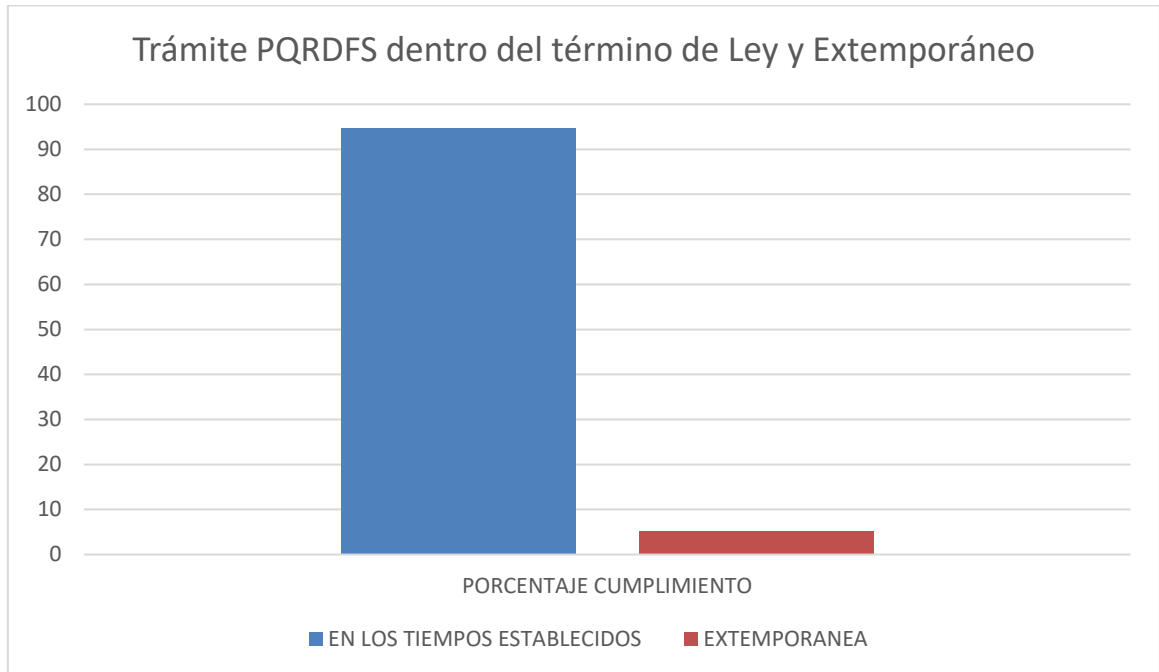
3. Nivel de cumplimiento: 97.22% cumplieron con los tiempos establecidos por la normativa, está dentro de los términos de la Ley 1755 del 2025 para dar respuesta, el 2.78% no cumplió con los tiempos establecidos por la normativa.

Nivel de cumplimiento

Del total de PQRSDf gestionadas durante el **ABRIL Y JUNIO de 2026**, se evidencia un cumplimiento normativo del 97.22% en los tiempos de respuesta establecidos, lo cual refleja una gestión oportuna y eficiente de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas. Este resultado puede apreciarse de manera gráfica en el siguiente gráfico, donde se consolida el desempeño alcanzado en la atención de las PQRSDf dentro de los plazos legales vigentes.

La PQRSDf que presentaron extemporaneidades fueron:

1. MINISTERIO DE VIVIENDA: “solicita documentos para liquidar CI1082-2022” se dio manejo de manera EXTEMPORANEA, pues se dio respuesta el 18 de julio de 2026, cuando esta tenía un plazo hasta el 15 de julio de 2026
2. MINISTERIO DE VIVIENDA: “solicita documentos para liquidar CI1082-2022” se dio manejo de manera EXTEMPORANEA, pues se dio respuesta el 18 de julio de 2026, cuando esta tenía un plazo hasta el 15 de julio de 2026
3. MUNICIPIO DE RIONEGRO: “donde solicitud información del contrato interadministrativo 010-2023”. Se dio manejo de manera EXTEMPORANEA, pues se dio respuesta el 7 de Julio de 2026, cuando esta tenía un plazo hasta el 3 de julio de 2026.



Análisis por Fuente de Recepción:

La Empresa de Desarrollo Sostenible del Oriente – Edeso ha dispuesto diversos canales para la recepción de PQRSDf, con el fin de garantizar el acceso oportuno, inclusivo y transparente a la atención ciudadana. Durante ABRIL Y JUNIO 2026, las solicitudes fueron recibidas a través de los siguientes medios:

- a. **Ventanilla Única de Radicación (Presencial):** atención directa en la sede principal de la entidad.
- b. **Correos Electrónicos Institucionales y Redes Sociales:** canales complementarios que permiten la interacción directa con los usuarios, los cuales deben ser formalizados mediante radicación oficial.

De acuerdo con el análisis del periodo, el canal preferido por los ciudadanos ha sido el medio electrónico, representando el 51,79% de las

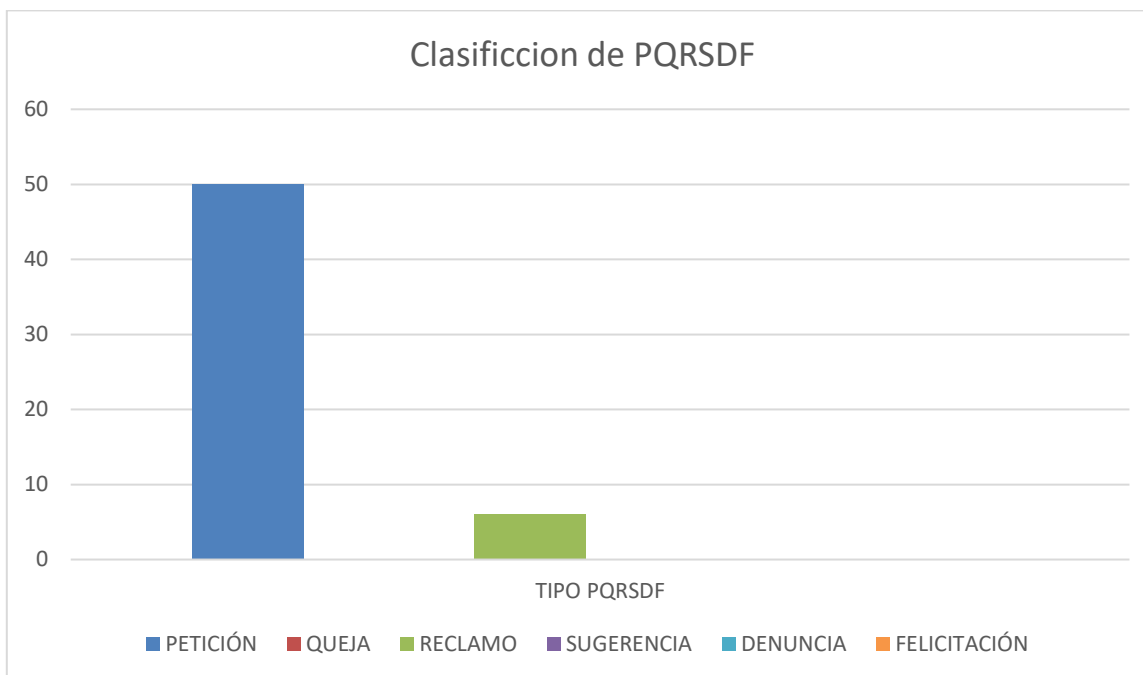
solicitudes radicadas, lo que evidencia una tendencia creciente hacia el uso de herramientas digitales para la interacción con la administración pública. Esto resalta la importancia de mantener operativos y bien gestionados los canales virtuales, garantizando su trazabilidad, radicación y respuesta dentro de los términos legales establecidos, a continuación, se detallan en el grafico los datos presentados.

- a. Correo Electrónico: 29 solicitudes (51,79% del total).
- b. Atención presencial / traslado interno: 27 (48,21% del total)

Análisis por tipo de PQRSDF:

De las 56 PQRSDF que se presentaron durante ABRIL Y JUNIO del 2026, se hace el análisis de que tipos llegaron, analizados en el siguiente gráfico.

Tipo	total
Petición	50
Queja	0
Reclamo	6
Sugerencia	0
Denuncia	0
Felicitación	0
Total, general	56



Análisis de tipo de PQRSDF:

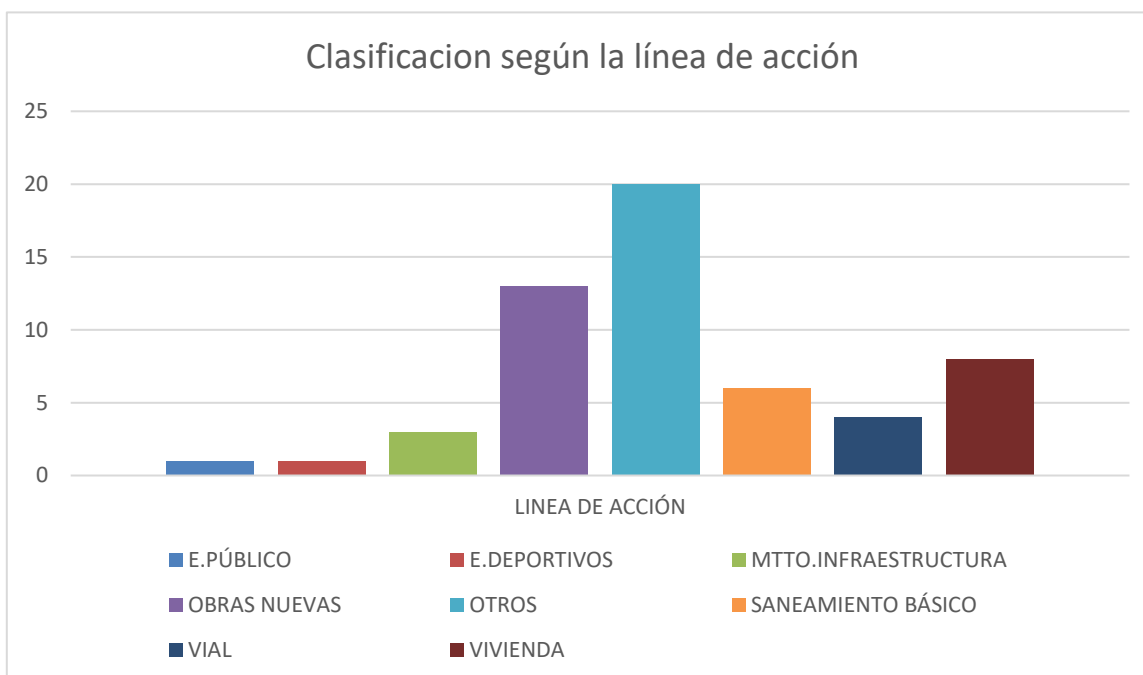
Durante **ABRIL Y JUNIO de 2026**, las solicitudes recibidas en el marco del procedimiento de PQRSDF fueron clasificadas de acuerdo con los tipos de PQRSDF. El análisis de esta categoría permite identificar las áreas de mayor interés o necesidad ciudadana frente a la gestión de Edeso.

1. El tipo de PQRSDF más presentado es **Petición**, representando el 89,29% de los casos analizados.
2. El tipo **Reclamo** indica una de las áreas con alta recurrencia ciudadana.
3. Los tipos **Queja, Sugerencia, Denuncia y Felicitación**, no se presenta ninguna PQRSDF.

Clasificación por Líneas de Acción:

De las 56 PQRSDF que se presentaron durante ABRIL Y JUNIO de 2026, se presentan detalladas en la siguiente tabla de datos y analizados en el gráfico.

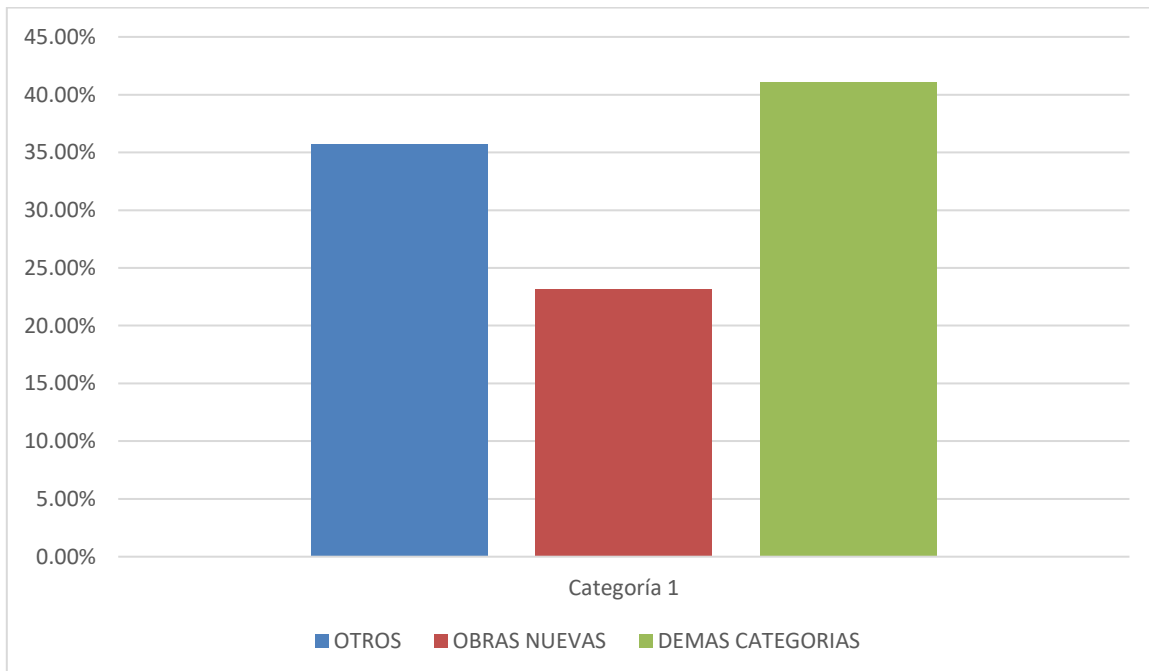
Líneas de acción	total
Equipamiento público	1
Escenarios deportivos	1
Mtto Infraestructura	3
Obras Nuevas	13
Otros	20
Saneamiento básico	6
Vial	4
Vivienda	8
Total, general	56



Análisis de la columna “Líneas de Acción”
Durante Abril y Junio de 2026, las solicitudes recibidas en el marco del procedimiento de PQRSDF fueron clasificadas de acuerdo con las líneas de acción institucional establecidas. El análisis de esta categoría permite identificar las áreas de mayor interés o necesidad ciudadana frente a la gestión de Edeso.

1. La línea de acción con mayor número de solicitudes es **Otros**, representando el 35,71% de los casos analizados.

2. La categoría **Obras Nuevas** es la segunda línea de acción con más solicitudes, representando el 23,21% de los casos analizados.
3. Las demás categorías **Escenarios Deportivos, Mtto Infraestructura, Saneamiento Básico, Vial, Vivienda y Equipamiento Público** tienen menor número de solicitudes representando el 41,07%.



Se recomienda reforzar el seguimiento técnico y social en los proyectos de Otros, dado que concentra la mayoría de las solicitudes, lo cual puede estar indicando falta de seguimiento por parte de la interventoría, asimismo mantener la capacidad de respuesta en las demás líneas con alta frecuencia para garantizar el cumplimiento continuo.

Tiempo de Respuesta: 10

Tiempo promedio en días hábiles: 10

Durante el segundo trimestre de 2026, la Edeso mantuvo un tiempo

promedio de respuesta de 10 días hábiles en la atención de las PQRSDF, cumpliendo con los plazos definidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, aunque se logró bajar estos tiempos en relación al periodo anterior es bueno que la entidad continúe implementando estrategias para seguir mejorando su autogestión.

De acuerdo con el Artículo 14 de dicha ley, los términos legales para resolver las distintas modalidades de peticiones son los siguientes:

- Peticiones de documentos e información: deben resolverse en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.
- Consultas a las autoridades: deben resolverse dentro de los 30 días hábiles.
- Peticiones generales: se deben resolver en un plazo de 15 días hábiles.

En caso de no poder dar respuesta dentro del término legal, la norma exige que la entidad informe al interesado antes del vencimiento del plazo, señalando los motivos de la demora y el nuevo término estimado, el cual no puede exceder el doble del originalmente previsto.

El cumplimiento estricto de estos tiempos, evidenciado en este informe, refleja el compromiso institucional de Edeso con la legalidad, la transparencia y la calidad en la atención ciudadana.

Observaciones Destacadas:

- El 97.22% de las solicitudes fueron atendidas dentro de los tiempos legales, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011.

- El canal electrónico sigue consolidándose como el medio principal de recepción.

Recomendaciones y Consideraciones Finales:

Es fundamental recordar que **todas las PQRSD** que ingresan a la entidad, independientemente del canal de recepción (correo electrónico, atención presencial o traslado interno), deben ser remitidas de forma inmediata al área de archivo para su correspondiente radicación y trazabilidad. Esta acción garantiza que cada solicitud quede formalmente registrada en el sistema y reciba el seguimiento adecuado, evitando así el riesgo de incumplimiento por falta de respuesta oportuna.

La no radicación oportuna de una solicitud podría materializar riesgos institucionales relacionados con:

1. **Incumplimiento de términos legales establecidos** en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011.
2. **Afectación a la imagen institucional** por falta de respuesta oportuna.
3. **Posibles sanciones administrativas** por omisión en el trámite de peticiones ciudadanas.

Finalmente, se recomienda continuar fortaleciendo el proceso mediante:

1. El riguroso seguimiento interno a cada solicitud.
2. La sensibilización permanente a las áreas responsables sobre la importancia del registro y trazabilidad.
3. La actualización periódica de los procedimientos internos.

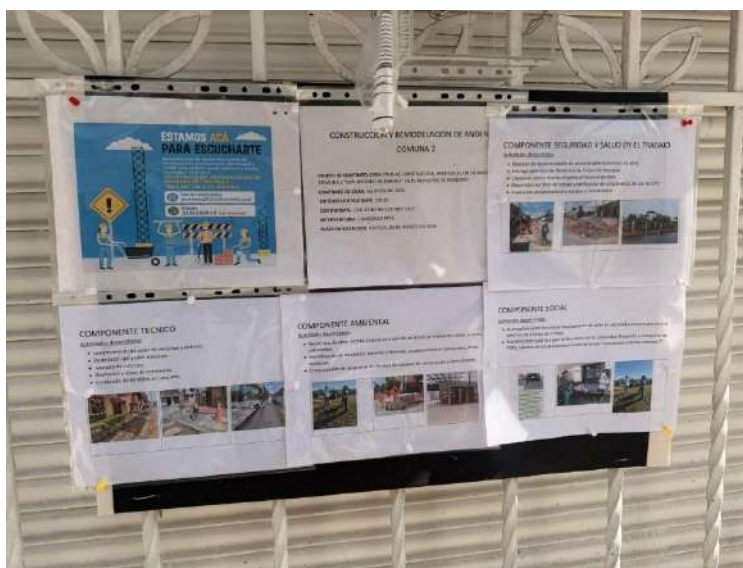
Mantener este nivel de cumplimiento no solo responde a las obligaciones

legales, sino que refuerza el compromiso institucional con la transparencia y la atención efectiva a la ciudadanía.

Visitas en campo realizadas por el equipo Psicosocial de la EDESOS y desde la Jefatura de Control Interno para verificar PQRSFD:

En el mes de junio de 2026, la Jefe de la Oficina de Control Interno, en articulación con el equipo psicosocial de la entidad, realizó una visita de seguimiento a las obras **Ciudadela Educativa, Andenes San Antonio y Parque San Antonio**, con el propósito de verificar la ubicación, visibilidad y accesibilidad de los buzones destinados para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias (PQRDFS), así como las condiciones de acceso de la ciudadanía a estos mecanismos de participación.

Como resultado de la verificación en campo, se evidenció que los buzones se encuentran dispuestos en lugares accesibles y de fácil identificación para los usuarios, permitiendo el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y facilitando la interacción de la ciudadanía con la entidad, en concordancia con los principios de accesibilidad, oportunidad y servicio al ciudadano establecidos en la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). En consecuencia, se concluye que las condiciones verificadas favorecen una adecuada atención de las PQRDFS y contribuyen al fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana.





Parque San Antonio de
Pereira

Ciudadela Educativa 4.0





Andenes San Antonio de
Pereira.

INFORME SECRETARÍA EJECUTIVA

Medición de la satisfacción del ciudadano: Se selecciona una muestra del 30 % de los peticionarios que presentaron PQRSDF o solicitudes de información pública cerradas durante el Trimestre. Se realiza una encuesta telefónica o virtual, utilizando el formato FO-GD-22. Evaluar aspectos como calidad de atención, oportunidad de respuesta y nivel de conformidad con la solución entregada.

- **Metodología:** Se llevó a cabo un proceso de contacto telefónico a los usuarios que previamente habían radicado una PQRS. Durante la llamada se aplicó una encuesta estructurada que incluyó preguntas cerradas y abiertas. Cuando no se logró contacto telefónico, la encuesta fue enviada por correo electrónico

- **Proceso:**

1. Selección de la base de datos de usuarios con PQRDFS que se les había dado respuesta.
2. Contacto telefónico directo.
3. Aplicación de encuesta de satisfacción.
4. Registro de respuestas.
5. Análisis de resultados.

1.Objetivo

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención y gestión de sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSDF), mediante la realización de llamadas telefónicas, con el fin de identificar oportunidades de mejora en el servicio.

2. Alcance

El presente informe comprende las llamadas realizadas a usuarios que registraron PQRSDF en la EDESOS verificando:

- ✓ Calidad de la atención recibida
- ✓ Tiempo de respuesta
- ✓ Eficacia en la solución brindada
- ✓ Nivel general de satisfacción

3. Metodología

Se llevó a cabo un proceso de contacto telefónico a los usuarios que previamente habían radicado una PQRSDF, durante la llamada se aplicó una encuesta estructurada que incluyó preguntas cerradas y abiertas. Cuando no se logró contacto telefónico, la encuesta fue enviada por correo electrónico

Proceso:

- a. Selección de la base de datos de usuarios con PQRSDF que se les había
- b. dado respuesta.
- c. Contacto telefónico directo.

- d. Aplicación de encuesta de satisfacción.
- e. Registro de respuestas.
- f. Análisis de resultados.

4. Resultados

4.1 Número de llamadas realizadas

- ✓ Total de usuarios contactados: 9
- ✓ Llamadas efectivas: 1
- ✓ Llamadas no efectivas 6
- ✓ Llamadas no contestadas: 2

4.2 Nivel de satisfacción

- ✓ Llamadas efectivas: 11,11% (1)
- ✓ Llamadas no efectivas: 66,67% (6)
- ✓ Llamadas no contestadas: 22,22% (2)

4.3 Evaluación del servicio

Califique la atención recibida (5 = Excelente, 1 = Muy Mala)

A. Calidad del Servicio

- ✓ Oportunidad (Tiempo en que fue atendida su solicitud o requerimiento)
- ✓ Claridad (Facilidad para comprender la información recibida)
- ✓ Suficiencia (Información completa)
- ✓ Coherencia (La respuesta contenía toda la información necesaria)

B. Trato Recibido

- ✓ Calidez (Amabilidad, respeto y cordialidad por parte del servidor público o contratista)
- ✓ Acceso para formular la PQRSD (Grado de dificultad para acceder a trámite)
- ✓ Actitud y disposición del personal (Voluntad para ayudar y resolver su solicitud)
- ✓ Conocimiento del Servidor Público o Contratista (Dominio del tema o competencia en la atención)

5. Análisis

- ✓ De acuerdo con los resultados obtenidos:
- ✓ Durante el período evaluado se contactaron 9 usuarios para la aplicación
- ✓ de la encuesta de satisfacción.
- ✓ Solo 1 usuario (11,11%) respondió de manera efectiva la encuesta, mientras que 6 llamadas (66,67%) fueron no efectivas debido a la negativa de los usuarios a participar, principalmente porque indicaron que sus PQRSDf aún no habían sido solucionadas.
- ✓ Adicionalmente, 2 usuarios (22,22%) no atendieron la llamada, lo que limitó la obtención de información para medir el nivel de satisfacción.
- ✓ Los resultados evidencian que el estado de resolución de las PQRSDf influye directamente en la disposición de los usuarios para participar en las encuestas de satisfacción.

6. Hallazgos

- ✓ Necesidad de mejorar tiempos de gestión en ciertos casos.
- ✓ Importancia de realizar el seguimiento hasta que sea resuelta la inconformidad.

7. Recomendaciones

- ✓ Optimizar los tiempos de respuesta en la gestión de PQRSDf.
- ✓ Implementar seguimiento más riguroso a los casos abiertos.
- ✓ Mejorar los canales de comunicación con los usuarios.

REUNIÓN EQUIPO RESPONSABLE DE LA GESTION Y TRÁMITE DE LAS PQRDFS



1. Objeto de la reunión

En mi calidad de Jefe de Control Interno, se llevó a cabo reunión de seguimiento con el profesional de Gestión Documental y con los diferentes apoyos administrativos que intervienen en el trámite de las PQRDFS, con el propósito de revisar el estado actual de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y sugerencias recibidas por la entidad, así como verificar el cumplimiento de los términos legales, la trazabilidad documental, la calidad de las respuestas emitidas y la observancia de los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la Circular Interna de la EDESO No. 12 de 2024.

La reunión tuvo un enfoque preventivo y de mejora continua, orientado a identificar riesgos en la gestión de las PQRDFS, adoptar medidas correctivas y fortalecer los controles internos que permitan garantizar una atención ciudadana oportuna, clara, completa, de fondo, congruente con lo solicitado y debidamente soportada.

2. Marco normativo y administrativo

Se recordó que la atención de las PQRDFS constituye una manifestación directa del derecho fundamental de petición, por lo cual su trámite debe realizarse con

observancia de los principios de eficacia, celeridad, transparencia, responsabilidad, debido proceso administrativo, publicidad y buena fe.

En ese sentido, se reiteró que, de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las solicitudes presentadas por los ciudadanos deben ser atendidas dentro de los términos legales correspondientes, garantizando una respuesta oportuna, completa, clara y de fondo. Asimismo, se recordó la obligación de conservar la trazabilidad de cada actuación administrativa, desde la recepción del requerimiento hasta su respuesta, notificación y cierre definitivo.

De igual manera, se hizo énfasis en el cumplimiento de la Circular No. 12 de 2024, como lineamiento interno para la gestión, seguimiento, control y atención oportuna de las solicitudes radicadas ante la entidad.

3. Desarrollo de la reunión

3.1. Respuestas extemporáneas o sin la debida diligencia

Durante la reunión se recibió manifestación por parte de Osvaldo Monsalve relacionada con la preocupación frente a los tiempos de respuesta otorgados a los usuarios que presentan PQRDFS ante la entidad.

Al respecto, se evidenció que en algunos casos las solicitudes no estarían siendo contestadas dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, situación que puede generar riesgos jurídicos, disciplinarios, administrativos, reputacionales y de afectación al derecho fundamental de petición.

Frente a esta situación, se recomendó fortalecer los mecanismos de seguimiento y control de términos, con el fin de identificar oportunamente las solicitudes próximas a vencer, alertar a los responsables y garantizar que las respuestas sean emitidas dentro de los plazos legales correspondientes.

Asimismo, se indicó que la gestión de las PQRDFS no debe limitarse al envío de una respuesta formal, sino que debe asegurar una atención integral, diligente, oportuna y orientada a resolver de fondo lo solicitado por el ciudadano.

3.2. Uso de correos personales y envío de respuestas fuera del horario laboral

Se recibió manifestación por parte de Osvaldo Monsalve en la que se indicó que

algunas respuestas a PQRDFS estarían siendo remitidas desde correos electrónicos personales y, en determinados casos, fuera del horario laboral.

Frente a lo anterior, se advirtió que esta práctica puede afectar la trazabilidad institucional, la seguridad de la información, la conservación documental, el control de las actuaciones administrativas y la adecuada gestión del expediente correspondiente.

En consecuencia, se reiteró la necesidad de utilizar exclusivamente los canales oficiales dispuestos por la entidad para el envío de respuestas, comunicaciones y notificaciones relacionadas con PQRDFS. Lo anterior permite garantizar que cada actuación quede debidamente registrada, radicada, soportada y disponible para fines de seguimiento, auditoría, control interno y verificación posterior.

De igual manera, se recomendó evitar el envío de respuestas fuera del horario laboral, salvo situaciones excepcionales debidamente justificadas, toda vez que ello puede dificultar la radicación formal, el control documental y la verificación oportuna del trámite realizado.

3.3. Respuestas incompletas o insuficientes a los usuarios

En la reunión se desarrolló que algunas respuestas brindadas a los usuarios no estarían satisfaciendo adecuadamente sus solicitudes, peticiones o requerimientos, en tanto se estarían emitiendo contestaciones simples, generales o incompletas, sin abordar de manera clara y suficiente todos los puntos planteados por el ciudadano.

Al respecto, se recordó que las respuestas a las PQRDFS deben ser claras, precisas, congruentes y de fondo, es decir, deben pronunciarse sobre cada uno de los aspectos solicitados por el peticionario, evitando respuestas evasivas, ambiguas, genéricas o carentes de soporte.

Se recomendó que, antes de remitir cualquier respuesta, el área responsable verifique que la contestación atienda efectivamente lo pedido, contenga la información necesaria, indique los fundamentos correspondientes cuando sea procedente y permita al ciudadano comprender de manera suficiente la decisión, gestión o actuación adelantada por la entidad.

3.4. Falta de seguimiento a traslados por competencia o a contratistas responsables de la gestión

Se realizó análisis sobre la falta de seguimiento a los traslados de PQRDFS, ya sea por competencia interna, competencia externa o remisión a contratistas que deban apoyar la gestión técnica, jurídica, administrativa o documental de la respuesta.

Sobre este aspecto, se identificó que la ausencia de controles efectivos dificulta verificar el estado de los requerimientos trasladados, así como el cumplimiento de los términos establecidos para su atención. Igualmente, puede generar riesgos asociados a pérdida de información, falta de oportunidad en la respuesta, ausencia de soportes y eventual incumplimiento de los deberes de la entidad frente al ciudadano.

Se recomendó fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los traslados realizados, garantizando que las dependencias, servidores públicos o contratistas responsables reciban oportunamente las solicitudes, conozcan el término de respuesta aplicable y adelanten las actuaciones correspondientes dentro de los plazos legales e institucionales.

3.5. Falta de oficio formal en respuestas enviadas por correo electrónico

Se abordó la preocupación relacionada con la falta de oficio formal en algunas respuestas remitidas mediante correo electrónico. Al respecto, se evidenció que determinadas contestaciones a PQRDFS estarían siendo enviadas directamente por correo, sin contar con un oficio debidamente elaborado, radicado y soportado.

Esta situación puede afectar la trazabilidad, el control documental, la conservación del expediente, la identificación del responsable de la respuesta y la adecuada verificación de las actuaciones administrativas realizadas por la entidad.

Se destacó que la elaboración de un oficio formal permite identificar con claridad el asunto, el radicado, el peticionario, la dependencia responsable, la fecha de expedición, el contenido de la respuesta, los anexos, el funcionario que proyecta o suscribe y el medio de notificación utilizado.

En consecuencia, se recomendó que toda respuesta a PQRDFS sea emitida mediante oficio formal, debidamente radicado y remitido por los canales institucionales, dejando evidencia de su envío, entrega o notificación, de conformidad con los procedimientos internos de gestión documental.

3.6. Propuesta de capacitaciones sobre el trámite adecuado de las PQRDFS

Se presentó la propuesta de realizar capacitaciones dirigidas a los servidores públicos, contratistas y apoyos que intervienen en el trámite de las PQRDFS, con el propósito de fortalecer el conocimiento sobre el procedimiento aplicable, los términos legales de respuesta, las competencias de cada dependencia, la calidad mínima de las respuestas, el uso de canales oficiales y la adecuada conservación de soportes.

Se consideró que estas capacitaciones contribuirían a mejorar la ruta de atención de las PQRDFS, reducir errores en el trámite, prevenir vencimientos, fortalecer la trazabilidad documental y mejorar la calidad del servicio prestado a los ciudadanos.

Se concluyó que la implementación de espacios de formación y retroalimentación constituye una estrategia preventiva que favorece la eficiencia institucional, el cumplimiento normativo y la mejora continua en la atención ciudadana.

3.7. Actualizar y complementar la Circular Interna de la EDESOS No. 12 de 2024.

La Jefe de Control Interno presentó la propuesta de implementar una “promesa de servicio” como herramienta orientada a fortalecer la atención oportuna al ciudadano y generar mayor confianza en la gestión institucional de las PQRDFS.

La propuesta consiste en establecer tiempos internos de gestión inferiores a los plazos máximos definidos por la normatividad vigente, con el fin de evitar que las respuestas sean elaboradas, revisadas o remitidas el último día hábil del término legal, especialmente fuera del horario laboral.

Se indicó que responder al límite del vencimiento puede generar dificultades en la radicación, revisión, firma, envío, notificación y archivo de la respuesta, aumentando el riesgo de extemporaneidad, pérdida de control documental o emisión de respuestas incompletas.

Por lo anterior, se propuso definir alertas internas y plazos preventivos que permitan contar con un margen suficiente para revisar la calidad de la respuesta, verificar su coherencia con lo solicitado, efectuar la radicación correspondiente y garantizar su notificación dentro del término legal.

Esta medida permitiría mejorar la oportunidad, calidad y trazabilidad de las respuestas, así como disminuir los riesgos asociados al incumplimiento de la Ley

1755 de 2015 y de los lineamientos internos establecidos en la Circular No. 12 de 2024.

4. Recomendaciones de Control Interno

Con fundamento en lo revisado durante la reunión, desde Control Interno se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Fortalecer el control de términos legales aplicables a cada PQRDFS, identificando fecha de radicación, tipo de solicitud, término de respuesta, responsable y fecha máxima de vencimiento.
2. Garantizar que todas las respuestas sean claras, completas, de fondo, congruentes con lo solicitado y debidamente soportadas.
3. Utilizar únicamente los canales oficiales de comunicación institucional para la remisión de respuestas, evitando el uso de correos personales.
4. Verificar que toda respuesta cuente con oficio formal, radicado, firmado y archivado conforme al procedimiento de gestión documental.
5. Establecer alertas preventivas antes del vencimiento de los términos legales, con el fin de evitar respuestas extemporáneas.
6. Hacer seguimiento específico a los traslados por competencia o a contratistas, dejando evidencia de la remisión, recepción y gestión realizada.
7. Programar capacitaciones periódicas sobre Ley 1755 de 2015, Circular No. 12 de 2024, gestión documental, calidad de respuesta y trazabilidad de las actuaciones administrativas.
8. Implementar una “promesa de servicio” con tiempos internos inferiores a los términos máximos legales, para garantizar revisión previa, control de calidad y respuesta oportuna.
9. Conservar los soportes de envío, entrega, notificación y cierre de cada trámite, con el fin de garantizar trazabilidad y disponibilidad de la información ante eventuales requerimientos de control

6. Conclusión

La reunión permitió identificar oportunidades de mejora en la gestión de las

PQRDFS, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de términos, calidad de las respuestas, uso de canales oficiales, trazabilidad documental, seguimiento a traslados y control preventivo de vencimientos.



Desde la Oficina de Control Interno se reitera la importancia de fortalecer la gestión institucional de las PQRDFS como mecanismo

esencial de transparencia, servicio al ciudadano, prevención del daño antijurídico, mejora continua y cumplimiento del derecho fundamental de petición.

Se deja constancia de que Control Interno continuará realizando seguimiento preventivo a la gestión de las PQRDFS, con el fin de verificar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, la Circular No. 12 de 2024 y los procedimientos internos aplicables.

ed=so Empresa de Desarrollo Sostenible		REGISTRO DE ASISTENCIA		Código:	FC-GH-14		
				Versión:	2		
				Fecha:	10-10-2018		
Lugar: DECK		Fecha: 12/Junio/2026		Hora Final: 3:00 PM			
Dependencia: Control Interno - Gestión Documental Técnica		Hora Inicio: 2:00 PM		No. Consecutivo:			
Objetivo: PQRDFS							
Nº	NOMBRE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	ENTIDAD DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FRMA
1	CARDUNA ORRERO OTAVIANO	103691998	Control	Jefe de	controlinterno@ed=so.gov.co	300674021	[Firma]
2	LUIS DA CONCEICAO	95441900	ARCHIVO	Lider	archivod@ed=so.gov.co	9810	[Firma]
3	Yliana Gomez Pineda	103692134	Técnica	As. Adm.	steven@ed=so.gov.co	1807	[Firma]
4	ANA SERIO Jiral Rondón	1036154107	Oficina	As. J. Adm.	cecan@ed=so.gov.co	3436952	[Firma]
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

8. RECOMENDACIONES JEFE DE CONTROL INTERNO:

1. Garantizar la oportunidad en las respuestas. Implementar mecanismos de seguimiento permanente que permitan controlar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, generando alertas preventivas antes del vencimiento de cada solicitud, evitando configuraciones de silencio administrativo y posibles vulneraciones al derecho fundamental de petición.
2. Fortalecer la trazabilidad del proceso. Asegurar que cada PQRDFS cuente con evidencia documental de su recepción, asignación, gestión, respuesta y notificación al ciudadano, permitiendo reconstruir integralmente el trámite ante eventuales requerimientos de organismos de control.
3. Asignar responsables claros desde la primera línea de defensa. Definir formalmente los servidores responsables de atender cada solicitud, estableciendo tiempos internos inferiores a los legales para revisión jurídica, técnica y aprobación, reduciendo el riesgo de respuestas extemporáneas.
4. Mejorar la calidad de las respuestas. Las respuestas deben ser claras, completas, congruentes y resolver de fondo cada uno de los aspectos planteados por el ciudadano, evitando contestaciones parciales, genéricas o evasivas que puedan generar nuevas peticiones o acciones constitucionales.
5. Fortalecer la articulación entre dependencias. Establecer un procedimiento interno que garantice la remisión inmediata de las solicitudes cuando involucren varias áreas, evitando reprocesos y pérdida de tiempo en la atención.
6. Realizar seguimiento periódico mediante indicadores. Implementar indicadores como:
 - % de respuestas oportunas.
 - % de respuestas extemporáneas.
 - Tiempo promedio de respuesta.

- Número de traslados por falta de competencia.
 - PQRDFS reiterativas.
 - Principales causas de inconformidad ciudadana.
7. Analizar las PQRDFS como fuente de mejora institucional. Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y sugerencias deben convertirse en insumo para identificar debilidades de los procesos, riesgos institucionales y oportunidades de mejora, incorporándolas en los planes de mejoramiento cuando corresponda.
8. Garantizar que todas las actuaciones asociadas a las PQRDFS sean incorporadas oportunamente al expediente correspondiente, conforme a las Tablas de Retención Documental y los lineamientos de gestión documental.
9. Capacitar periódicamente a los servidores públicos. Sensibilizar a los funcionarios sobre:
- Derecho fundamental de petición.
 - Términos legales.
 - Tipologías de PQRDFS.
 - Lenguaje claro.
 - Atención diferencial.
 - Servicio al ciudadano.
 - Riesgos disciplinarios derivados del incumplimiento de los términos legales.
10. Promover el uso de lenguaje claro y enfoque de servicio. Las respuestas deben redactarse en un lenguaje sencillo, comprensible y respetuoso, facilitando al ciudadano la comprensión de las decisiones adoptadas, conforme a los lineamientos de atención al ciudadano promovidos por Función Pública.
11. Mantener actualizados los canales de atención. Verificar permanentemente que los canales presencial, telefónico, virtual y

electrónico funcionen correctamente, sean accesibles y permitan el seguimiento por parte del ciudadano al estado de sus solicitudes.

12. Incorporar el riesgo de incumplimiento de PQRDFS en la gestión del riesgo institucional.

Identificar, valorar y monitorear el riesgo asociado al incumplimiento de los términos de respuesta, definiendo controles preventivos y correctivos dentro de la matriz institucional de riesgos, en concordancia con MIPG y el Modelo Estándar de Control Interno.

13. Ejercer seguimiento desde la segunda y tercera línea de defensa.

La segunda línea debe monitorear el cumplimiento de los controles definidos para la atención de PQRDFS, mientras que la Oficina de Control Interno, como tercera línea de defensa, debe evaluar periódicamente la eficacia del proceso, emitir recomendaciones y verificar la implementación de las acciones de mejora.

14. Fortalecer la cultura institucional de servicio al ciudadano.

Promover que la atención de las PQRDFS no sea entendida únicamente como una obligación legal, sino como una herramienta para fortalecer la confianza ciudadana, la transparencia institucional y la mejora continua de la gestión pública, conforme a los principios de eficacia, eficiencia, celeridad, publicidad y responsabilidad administrativa



CAROLINA ORREGO OTÁLVARO

Jefe de Control Interno