

 Fondo de Bienestar Social CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Control y Evaluación de la Gestión Informe de Auditoría Interna Actuaciones Especiales - Seguimientos	Código:	F-S-1010-05
		Versión:	5

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2025

Código: 1010.

Bogotá, 27 de enero de 2026

FBSCGR

FECHA: 27/1/2026 HORA: 14:16:45 FOLIOS:

REGISTRO NO: 262000593

TRAMITE A.: GER G28-GER-DIANA CAROLINA MOLINA CARVAJAL

PARA: **Dra. DIANA CAROLINA MOLINA CARVAJAL**
Gerente Fondo de Bienestar Social CGR

Copia: **Dra. MARIA ANGELICA RAMOS ORTEGA**
Asesora Gerencia

Dra. ALEJANDRA MARIA RODRIGUEZ SALAZAR
Profesional Especializado Grado 21

DE: **CRESCONIO BANQUEZ PERNA**
Asesor Grupo de Control Interno de Gestión

ASUNTO: Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – Segundo Semestre 2025.

El Grupo de Control Interno de Gestión cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia; Ley 1437 de 2011; Ley 1474 de 2011; Ley 1712 de 2014; Ley 1755 del 2015; manuales y procedimientos internos y el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2026, se permite presentar el informe al seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, interpuestas a través de los diferentes canales de atención que dispone el FBSCGR, con el fin de determinar el cumplimiento normativo, tramite claro, oportuno y de fondo de las respuestas dadas por parte de las diferentes áreas.

Es menester resaltar qué, para la elaboración del presente informe se utilizó el reporte de las PQRSD radicadas en el aplicativo de gestión documental de la entidad ALFANET, durante el segundo semestre de la vigencia 2025 junto a la revisión del formato de control y seguimiento de PQRSD para la vigencia; con el fin, de verificar la uniformidad en la información procesada internamente, así como la gestión realizada por las distintas áreas y/o grupos del Fondo para atender dichos requerimientos.

Página 1 de 7

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: Comité SICME
Oficina de Control Interno	Grupo de Planeación	Fecha: 21 de diciembre de 2021

 Fondo de Bienestar Social CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Proceso Control y Evaluación de la Gestión Informe de Auditoría Interna Actuaciones Especiales - Seguimientos	Código:	F-S-1010-05
		Versión:	5

Objetivo: Realizar el seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable y vigente para las PQRSD interpuestas en el periodo comprendido desde el 1 de julio y el 31 diciembre de 2025.

Alcance: Realizar el seguimiento a partir de la recepción de la PQRSD hasta el cierre de la misma, verificando la uniformidad en la información suministrada en los aplicativos de la entidad, acorde con el cumplimiento de las directrices externas e internas.

Metodología: De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés y la consulta generada a través del aplicativo ALFANET, se realiza la verificación mediante datos registrados en el formato autorizado para el control y seguimiento de las PQRSD.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

1. TOTAL, PQRSD RADICADAS SEGÚN SU TIPO.

Para el análisis de la información se tomó como base el reporte de PQRSD registradas en el aplicativo de la entidad teniendo en cuenta su clasificación como se muestra a continuación:

Tabla N°1 PQRSD según tipo
I

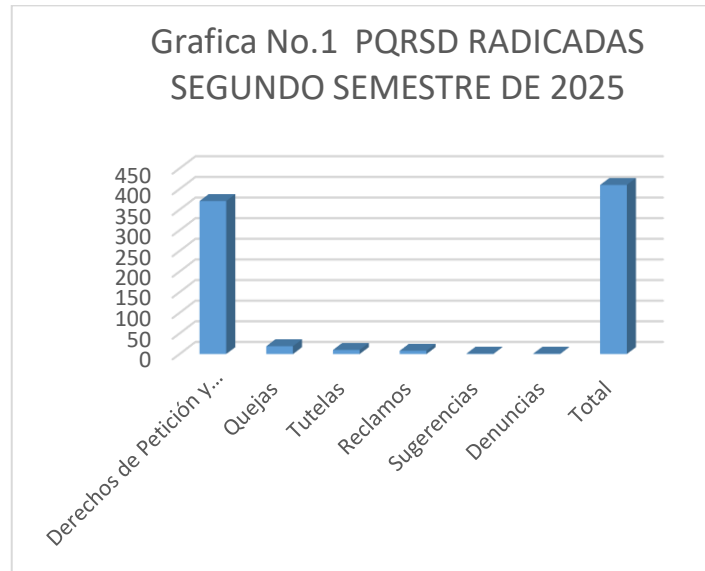
	CANTIDAD	%
<i>Derechos de petición y peticiones</i>	371	90,49%
<i>Quejas</i>	19	4,63%
<i>Tutelas</i>	10	2,44%
<i>Reclamos</i>	8	1,95%
<i>Sugerencias</i>	1	0,24%
<i>Denuncias</i>	1	0,24%
TOTAL	410	100,00%

Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – ALFANET

Con base a lo anterior, se identificó que para el segundo semestre de 2025 la entidad registro un total de 410 PQRSD durante el periodo citado en el asunto, número que comparado con el registró del primer semestre de la misma anualidad, evidencia un crecimiento de 342, situación que guarda relación con los controles ejecutados por el Grupo de Atención al Usuario.

Página 2 de 7

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: Comité SICME
Oficina de Control Interno	Grupo de Planeación	Fecha: 21 de diciembre de 2021



2. PQRSD DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN

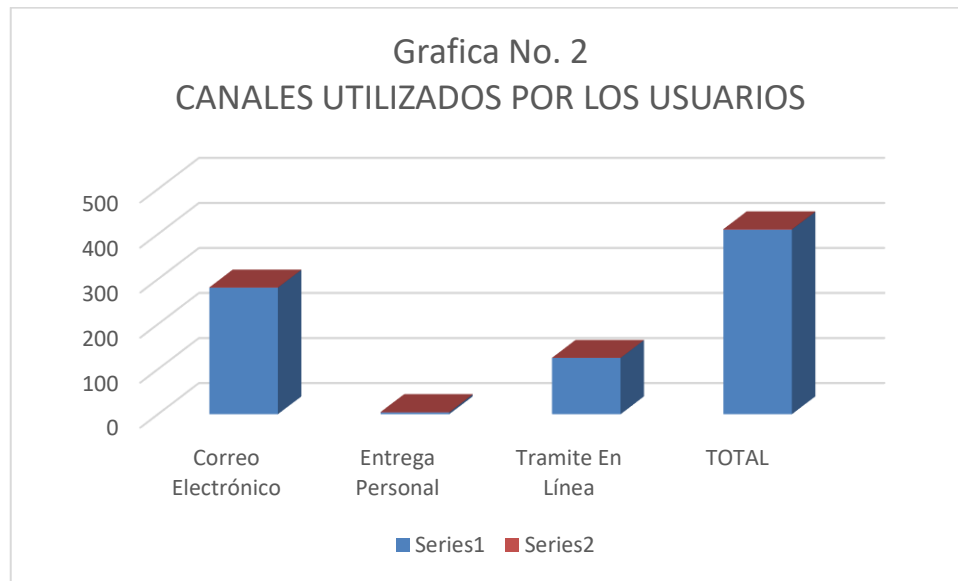
Esta asesoría, en revisión de las Cuatrocientas diez PQRSD (410) registradas por el grupo de Atención al Usuario del Fondo de Bienestar Social de la CGR, durante el segundo semestre de 2025, identifico que los diferentes usuarios utilizaron los siguientes canales:

Tabla N°2. PQRSD según canal utilizado por el usuario

CANALES DE ATENCIÓN	No. PETICIONES	%
Correo Electrónico	281	69%
Entrega Personal	4	1
Trámite En Línea	125	30%
TOTAL	410	100%

Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – ALFANET

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: Comité SICME
Oficina de Control Interno	Grupo de Planeación	Fecha: 21 de diciembre de 2021



Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – ALFANET

De las evidencias presentadas a esta Asesoría por parte del Grupo de Atención al Usuario permiten concluir que el canal más utilizados por los usuarios para radicar sus PQRSD es el correo electrónico con un porcentaje del 69%, siguiéndole la radicación en línea con un porcentaje del 30%; siendo éstos los dos canales de atención los más utilizados por la ciudadanía en lo correspondiente a PQRSD en comparación con el registro generado por la entrega personal.

3. PQRSD RESPONDIDAS SUPERANDO LOS TIEMPOS SEGÚN ÁREA O GRUPO RESPONSABLE

Tabla No. 3

RELACIÓN PQRSD ATENDIDAS FUERA DEL TIEMPO LEGAL						
FECHA DE INGRESO	TIPO PQRSD	NOMBRE SOLICITANTE	NOMBRE RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE ENVIO RESPUESTA DEFINITIVA O DE TRASLADO POR COMPETENCIA	TIEMPO RESPUESTA
11/06/2025	DENUNCIA	YANETH PATRICIA CUELLAR FARFAN	Sub Director G22-SDE-ADRIANA ESMERALDA CAMEJO RIOS	1/7/2025	1/8/2025	35
13/08/2025	DERECHO DE PETICION.	Nidia Marcela Romero Segura	Docen Rector G10-GGEC-FRANCY JANNETH ORTIZ LUQUE	4/9/2025	05/09/2025	16

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: Comité SICME
Oficina de Control Interno	Grupo de Planeación	Fecha: 21 de diciembre de 2021

10/09/2025	DERECHO DE PETICION.	ANA CARINA CLARO OSORIO	Prof. Es G19-GBRCD-JOSE ALFREDO TRIANA ORTIZ	1/10/2025	7/10/2025	19
11/09/2025	PETICION	EDGAR ROJAS PASTRANA	Prof. Esp. G19-GGF- MARIO CAPDEVILLA NUÑEZ	2/10/2025	3/10/2025	16
11/09/2025	DERECHO DE PETICION.	Cobro coactivo	Prof. Esp. G19-GGF- MARIO CAPDEVILLA NUÑEZ	2/10/2025	6/10/2025	17
15/09/2025	DERECHO DE PETICION.	MARIA DEICY TRUJILLO GUZMAN	Prof. Esp. G19-GGF- MARIO CAPDEVILLA NUÑEZ	6/10/2025	7/10/2025	16
22/09/2025	DERECHO DE PETICION.	GERENCIA DPTAL CORDOBA-CGR	Prof. Esp. G19-GGF- MARIO CAPDEVILLA NUÑEZ	14/10/2025	20/10/2025	19
22/09/2025	PETICION	JORGE ELIAS PAREDES VERGARA	Docen Coord. G13-GGEC-ALICIA HOLGUIN MELO	14/10/2025	17/10/2025	18
3/10/2025	DERECHO DE PETICION.	GERENCIA DPTAL SANTANDER-CGR	Prof. Esp. G19-GGF- MARIO CAPDEVILLA NUÑEZ	27/10/2025	28/10/2025	16
7/10/2025	DERECHO DE PETICION.	GERENCIA DPTAL CORDOBA-CGR	Prof. Esp. G19-GGF- MARIO CAPDEVILLA NUÑEZ	29/10/2025	4/11/2025	18
7/10/2025	DERECHO DE PETICION.	GERENCIA DPTAL CORDOBA-CGR	Prof. Esp. G19-GGF- MARIO CAPDEVILLA NUÑEZ	29/10/2025	4/11/2025	18
9/10/2025	DERECHO DE PETICION.	GERENCIA DPTAL ATLANTICO-CGR	Prof. Esp. G19-GGF- MARIO CAPDEVILLA NUÑEZ	31/10/2025	4/11/2025	16
9/10/2025	DERECHO DE PETICION.	GERENCIA DPTAL ATLANTICO-CGR	Prof. Esp. G19-GGF- MARIO CAPDEVILLA NUÑEZ	31/10/2025	4/11/2025	16
9/10/2025	PETICION	GERENCIA DPTAL CAUCA-CGR	Prof. Esp. G19-GGF- MARIO CAPDEVILLA NUÑEZ	31/10/2025	4/11/2025	16

16/10/2025	DERECHO DE PETICION.	PAULA ANDREA GONZALEZ ESTEVEZ	Ase Jurid. G12-GER-EFRAIN DANIEL BARROS SEGRERA	7/11/2025	11/11/2025	17
16/10/2025	DERECHO DE PETICION.	ANA MARIA RESTREPO MESA	Prof. Esp. G21-GBRCD-LUISA FERNANDA HERNANDEZ LEON	7/11/2025	12/11/2025	18

Esta Asesoría en la revisión del aplicativo Alfabet, evidenció que dieciséis (16) Peticiones superaron el tiempo de respuesta, lo cual puede evidenciarse en la tabla No. 3; sin embargo, en el ejercicio de nuestro control, pudimos observar la adecuada gestión del Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés, en la búsqueda de atender dichas peticiones en los términos legales. No obstante, por diferentes razones las áreas responsables no atendieron dicho llamado.

Aunado a lo anterior, procedimos a la revisión del cumplimiento de los puntos de control que ejecuta el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés, tendientes a evitar o minimizar el incumplimiento de términos de respuesta de las PQRDS., observando los reiterados recordatorios al respecto a las áreas responsables, de acuerdo con lo establecido en los manuales y acciones a cargo del mismo.

Tabla N°3. Cumplimiento tiempo atención PQRSD

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
<i>Atendidas a tiempo</i>	395	97%
<i>Plazo Superado</i>	15	3%
TOTAL	410	100%

Fuente: Base de datos Alfabet

Gráfica N°3. Relación atención PQRDS



Teniendo como base las 410 peticiones radicadas durante el segundo semestre de 2025, dieciséis (16) de éstas fueron atendidas fuera del plazo legal, representando un 3.65% de incumplimiento de términos y un 96.35% de efectividad; porcentaje que, si bien es muy importante, se precisa que con una sola petición que se deje de atender oportunamente, expone a riesgos innecesarios a la Entidad, lo que adicionalmente afecta su imagen reputacional.

4. RECOMENDACIONES

4.1 Se recomienda la actualización del aplicativo Alfabet, como quiera que el seguimiento a los radicados se efectúa de manera manual desde el Grupo de Atención al Usuario, precisando que el usuario final, es decir quien debe atender la petición si recibe automáticamente la alerta del vencimiento de la PQRSD, mediante semáforos.

4.2 Se recomienda a las áreas encargadas atender las PQRSD y, adelantar un control efectivo a las mismas, en aras de dar cumplimiento a los tiempos legales establecidos, minimizando con ello el riesgo de tutelas o desacatos según sea el caso. En tal sentido, responder a las alertas y recordatorios remitidos por el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.

Lo anterior, teniendo en cuenta que 16 peticiones fueron atendidas fuera del plazo reglamentario.

Cordialmente,


CRESCENCIO BANQUEZ PERNA
 Asesor Grupo de Control Interno de Gestión

Página 7 de 7

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: Comité SICME
Oficina de Control Interno	Grupo de Planeación	Fecha: 21 de diciembre de 2021