

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD – II SEMESTRE 2025	FECHA ELABORACIÓN: 27 de enero 2026.
DIRECTIVO RESPONSABLE: Hernando Ossa Lenis Asesor de Control Interno RAP Eje Cafetero.	DESTINATARIO: Humberto Tobón Gerente RAP-EJE CAFETERO. Dairo Enrique Valderrama Castro-Subgerente Administrativo y Financiero RAP Eje Cafetero.
AUDITOR(ES): Ana Cristina Vinasco Vergara	

ASPECTOS GENERALES

OBJETIVO(S): Verificar el cumplimiento de los preceptos constitucionales y legales aplicable a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Que ingresan a la RAP Eje Cafetero-Región Administrativa y de Planificación.

ALCANCE: El presente informe comprende el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) ingresadas y atendidas en la RAP Eje Cafetero – Región Administrativa y de Planificación, correspondientes al periodo evaluado del 01 de julio al 31 de diciembre de 2025.

El alcance del seguimiento se circunscribe a la verificación de la oportunidad y eficiencia en el trámite, incluyendo la recepción, asignación, traslado (cuando aplique), respuesta y cierre de las PQRSD, con base en la información registrada en los sistemas, bases de datos y soportes dispuestos por la Entidad durante el periodo evaluado.

CRITERIOS: Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”, Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, Decreto 1083 de 2015 (Único Reglamentario del Sector Función Pública), Decreto 1499 de 2017 – MIPG, Manual de PQRSD. Procedimiento para atención al ciudadano, Resoluciones internas sobre tiempos o responsables.

METODOLOGIA: El seguimiento se realizó a través de:

- Revisión documental de los procesos internos y de la normativa vigente aplicable.
- Solicitud comunicación interna No. RAP.EC-CI-011 del 20 de octubre de 2025, dirigido a Humberto Tobón-Gerente RAP EJE CAFETERO y Dairo Enrique Valderrama Castro-Subgerente Administrativo y Financiero RAP EJE CAFETERO, requiriendo información para el seguimiento a las PQRSD RAP EJE CAFETERO.
- Correo institucional del 24 de enero de 2026, solicitud al Subgerente Administrativo y Financiero RAP EJE CAFETERO Dairo Enrique Valderrama Castro-, requiriendo información para el seguimiento a las PQR.

DESARROLLO SEGUIMIENTO

ANTECEDENTES.

Durante el II semestre de 2025, la Oficina Asesora de Control Interno realizó una

revisión al trámite de las PQRSD con corte al 21 de octubre de 2025, la cual fue presentada a la Gerencia como insumo de seguimiento.

El presente Informe Semestral de Seguimiento a las PQRSD, con corte del 01 de julio al 31 de diciembre de 2025, consolida y complementa dicho análisis, constituyéndose en el informe semestral definitivo para la vigencia 2025.

1-. REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS.

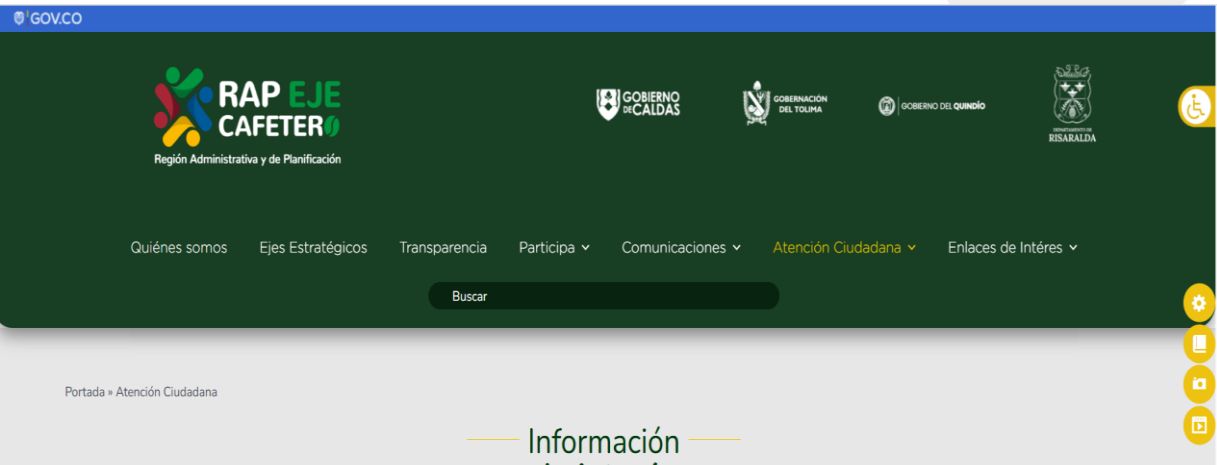
En el marco del seguimiento efectuado, se constató que la RAP Eje Cafetero cuenta con un Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) debidamente documentado e incorporado al Sistema de Gestión de la Calidad, identificado con el código M-ADM-001, versión 00, con fecha de emisión 03 de junio de 2022, el cual se encuentra conformado por 28 páginas.

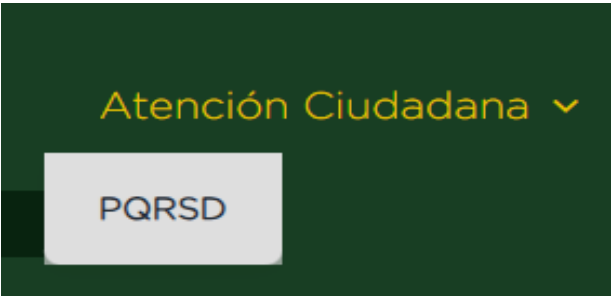
El referido documento presenta una estructura integral y coherente, alineada con los requerimientos normativos aplicables, desarrollando de manera clara aspectos tales como: disposiciones generales, marco normativo del derecho de petición, derechos y deberes de los usuarios, definiciones, tipología de las peticiones, términos legales para la atención, recursos y notificaciones, así como los lineamientos para la gestión de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, junto con la asignación de responsabilidades dentro del proceso.

La existencia y formalización de este manual permiten evidenciar que la Entidad dispone de un procedimiento vigente y estandarizado para orientar la gestión de las PQRSD, en concordancia con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Adicionalmente, durante la revisión se verificó que la Entidad ha dispuesto múltiples canales para la recepción de PQRSD, tales como el sitio web institucional (<http://www.ejecafeterorap.gov.co/atencion-ciudadana/>), el correo electrónico institucional (contacto@ejecafeterorap.gov.co), la atención telefónica, la atención presencial y la recepción de comunicaciones escritas, lo cual contribuye a facilitar el acceso de la ciudadanía y a fortalecer los mecanismos de atención y servicio al ciudadano.

Sitio web <http://www.ejecafeterorap.gov.co/atencion-ciudadana/>.





Ingrese toda la información necesaria para hacer la solicitud

Tipo de Población *

Ninguno

Primer nombre *

0 de 40 caracteres máximos.

Primer Apellido *

0 de 40 caracteres máximos.

Tipo de identificación *

Cédula de ciudadanía

Nit de la empresa

0 de 40 caracteres máximos.

País

0 de 40 caracteres máximos.

Municipio

0 de 40 caracteres máximos.

Numero Telefónico *

Correo electrónico *


0 de 40 caracteres máximos.

Mensaje *

Autorización para el tratamiento de información *

☐ He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero

☐ No soy un robot



reCAPTCHA

Privacidad - Condiciones

Enviar

Tipo de mensaje *

Petición

Segundo nombre

0 de 40 caracteres máximos.

Segundo Apellido

0 de 40 caracteres máximos.

Número de identificación *

0 de 40 caracteres máximos.

Razón Social

0 de 40 caracteres máximos.

Departamento *

0 de 40 caracteres máximos.

Dirección

0 de 40 caracteres máximos.

Asunto *

0 de 40 caracteres máximos.

Tipo de mensaje *

Petición

Petición

Queja

Reclamo

Sugerencia

1.1.-REVISIÓN DEL MANUAL DE PQRSD (PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL).

En el desarrollo de la revisión documental del procedimiento institucional para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se examinó el Manual de PQRSD identificado con el código M-ADM-001, versión 00, con fecha 03 de junio de 2022, el cual se encuentra formalmente adoptado en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad.

Durante el análisis del numeral 11.3 – Oficina Asesora de Control Interno, se evidenció que el manual atribuye a dicha dependencia la responsabilidad de “conocer, tramitar y decidir los procesos de responsabilidad disciplinaria”.

No obstante, esta asignación resulta incompatible con el marco jurídico vigente, en tanto las competencias disciplinarias recaen en la Oficina de Control Disciplinario Interno o en el superior jerárquico correspondiente, conforme a lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 87 de 1993 y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Oficina de Control Interno ejerce funciones de evaluación, seguimiento y verificación, sin que le sean atribuibles facultades sancionatorias o disciplinarias. En consecuencia, se hace necesario ajustar el contenido del referido numeral, a fin de asegurar la correcta delimitación de competencias y la alineación del procedimiento con la normativa aplicable.

1.2-. PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Se evidenció que el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se encuentra formalizado en el Sistema de Gestión de la Calidad, identificado con el código P-ADM-001, versión 00, con fecha de emisión 03-10-2022, compuesto por 8 páginas.

Responsable del Proceso: Gestión Administrativa.

Alcance: Este procedimiento aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados. Inicia con la recepción de las PQRSD a través de la Ventanilla Única y termina con el seguimiento y su oportuna respuesta. Debe conducir a dar una respuesta de fondo al peticionario o quejoso en los términos de ley. Incluye la participación directa de todas las dependencias de la entidad.

Objetivo. Recibir, atender y dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos y/o entidades, de acuerdo con lo dispuesto por las normas constitucionales y legales vigentes.

Generalidades: Este procedimiento consiste en recepcionar, atender y dar respuesta oportuna y de fondo a las PQRSD formuladas por los ciudadanos y/o entidades, de acuerdo con lo dispuesto por las normas constitucionales y legales vigentes, de forma tal que la entidad cumpla a cabalidad con la normatividad y además pueda responder de manera clara y concisa las inquietudes de la ciudadanía en general.

Las PQRSD podrán ser presentadas por los siguientes medios: atención telefónica, ventanilla única, correo electrónico y/o página web de la entidad.

Las PQRS pueden ser presentadas por cualquier ciudadano. La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, pertinente y suficiente. El funcionario competente debe responder en forma completa sobre de fondo del asunto, en los términos legales. Los tiempos para dar respuestas están determinados por el Código Contencioso Administrativo y son: Derecho de petición en interés general o en interés particular, 15 días hábiles. - Solicitud de información o documentos: 10 días hábiles. - Formulación de consultas: 30 días hábiles.

Cuando el usuario es anónimo las PQRSD son tramitadas siempre y cuando los datos suministrados por él puedan sean verificables. Es responsabilidad de las dependencias de la entidad que reciba la PQRSD que no sea de su competencia, remitirla a la dependencia correspondientes.

Controles: -Revisión permanente al correo electrónico contacto@ejecafeterorap.gov.co.-

- Realizar el registro diario de PQRSD allegados a la entidad en la base de datos implementada.
- El direccionamiento de las PQRSD oportunamente a la respectiva dependencia para dar inicio al trámite y hacer el seguimiento respectivo.
- Verificar la respuesta y envió oportuno de las PQRSD de la entidad.

En el marco del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se llevó a cabo la revisión del Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), identificado con el código P-ADM-001, versión 00, verificándose que dicho instrumento se encuentra debidamente adoptado, vigente y alineado con los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El procedimiento establece de forma clara y estructurada los elementos esenciales para la gestión de las PQRSD, tales como su propósito, alcance, mecanismos de recepción, asignación de responsabilidades, términos legales de atención y orientaciones para el tratamiento integral de cada solicitud, incorporando a su vez controles de carácter operativo y administrativo que permiten garantizar la trazabilidad del proceso y la emisión de respuestas de fondo dentro de los plazos normativos.

Derivado del análisis documental y del seguimiento realizado, se concluye que el procedimiento evaluado satisface los criterios de legalidad, pertinencia, suficiencia y control, sin que se hayan identificado incumplimientos o desviaciones frente a la normatividad vigente aplicable a la atención al ciudadano.

2-. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) – VIGENCIA 2025.

Por medio de la Comunicación Interna No. RAP.EC-CI-011 del 20 de octubre de 2025, y correo institucional se solicitó información al responsable del proceso, Dairo Enrique Valderrama Castro-Subgerente Administrativo y Financiero, en el marco del seguimiento adelantado a la gestión de las PQRSD.

En atención a dicho requerimiento, mediante Comunicación No. RAP.EC-ADM-111 del 18 de noviembre de 2025 y mediante comunicación No. RAP-EC-ADM-005 del 19 de enero de 2026, el responsable del proceso emitió respuesta, proporcionando la información solicitada en los términos establecidos y aportando los elementos necesarios para continuar con el análisis correspondiente.

2.1-. PQRSD radicadas en la RAP EJE CAFETERO, correspondientes al periodo evaluado del 01 de julio al 31 de diciembre de 2025, por ventanilla única, atención telefónica, correo electrónico y/o página web.


Se han radicado **61 PQRSD en la RAP Eje Cafetero**, mediante ventanilla única, atención telefónica, correo electrónico y página web.

Aportando para el análisis el Formato Matriz de Registro de PQRSD, documento que fue objeto de verificación con el fin de evaluar la aplicación del procedimiento, la trazabilidad de cada caso y el cumplimiento de los controles y actividades establecidos en el Procedimiento P-ADM-001.

Durante el análisis se revisó la estructura y el diligenciamiento de la matriz, observándose que esta contiene los campos necesarios para garantizar la trazabilidad de cada caso, incluyendo: datos generales de la PQRSD, datos del peticionario, canal de recepción, clasificación, fechas de radicación, traslado y respuesta, medios utilizados para la notificación, así como el seguimiento a los tiempos legales establecidos para cada tipo de solicitud.

La matriz también permite verificar el cumplimiento de los controles operativos definidos en el procedimiento, tales como el registro completo de la información, la identificación de alertas por vencimiento de términos, el debido traslado por competencia y la emisión de respuestas de fondo en los plazos normativos.

Con base en la revisión realizada, se constató que el documento analizado facilita el seguimiento integral de las PQRSD y respalda el cumplimiento de las obligaciones legales y procedimentales por parte de las dependencias responsables.

 <div>Región Administrativa y de Planificación</div>									DATOS DEL PETICIONARIO						
MES INFORMADO		DICIEMBRE													
AÑO		2025													
DATOS GENERALES DE LA PQRSD										NOMBRE DEL PETICIONARIO			TELÉFONO DE CONTACTO	DIRECCION DE NOTIFICACIÓN (CORREO ELECTRÓNICO O DIRECCIÓN FÍSICA)	
CONCEPTIVO O RADICADO DE OFICIO	FECHA DE RECIBO (DD/MM/AAAA)	CANAL DE INGRESO	CLASIFICACION PQRSD	MOTIVO PQRSD	TIPO DE INTERES	TÉRMINO (DÍAS)	FECHA VENCIMIENTO TÉRMINOS								
TRASLADO A OTRA ENTIDAD O DEPENDENCIA		FECHA DE TRASLADO		RESPUESTA DIRECTA AL PETICIONARIO (NO DILIGENCIAR SI TRASLADÓ LA PQRSD A OTRA ENTIDAD/DEPENDENCIA O SECCIONAL)		DILIGENCIAR SI LA PQRSD ES POR SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS		SEGUIMIENTO DE TIEMPOS DE RESPUESTA							
TRASLADÓ LA PQRSD A OTRA ENTIDAD?	NOMBRE DE LA ENTIDAD A LA QUE ASIGNÓ LA PQRSD	FECHA DE TRASLADO A LA ENTIDAD/DEPENDENCIA O SECCIONAL (DD/MM/AAAA)	FECHA RESPUESTA (DD/MM/AAAA)	NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SER DE CARÁCTER RESERVADO? ESCRIBA SI O NO	ALERTAS	ESTADO DEL TRÁMITE (PENDIENTE O CERRADO)	DÍAS HÁBILES ESPERADOS PARA RESPONDER(DIRECCI ONAR)	DÍAS HÁBILES TOMADOS PARA RESPONDER / DIRECCIONAR							

Con el fin de evaluar la eficacia del proceso de recepción de PQRSD y el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento P-ADM-001, se procederá a verificar el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias ingresadas durante la vigencia, discriminadas según los medios habilitados por la entidad para su radicación, a saber: atención telefónica, ventanilla única, correo electrónico y página web institucional. Esta verificación permitirá determinar la adecuada utilización de los canales de atención, la consistencia del registro en la Matriz de PQRSD y la oportunidad en el trámite inicial de cada solicitud.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	No.
Presencial	Punto de Atención al Ciudadano	Carrera 12 No. 22-37 CDA Rodrigo Gómez Jaramillo piso 2	Lunes – jueves 7:30 a.m. a 12 m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m. Viernes 7:30 a.m. a 12 m. y de 1:30 p.m. a 5 p.m.	2
Telefónico	Línea Móvil	3005244390		0
Electrónico	Página Web	www.ejecafeterorap.gov.co		0
	Enlace para PQRSD	http://www.ejecafeterorap.gov.co/atencion-ciudadana/		0
	Correo Institucional	contacto@ejecafeterorap.gov.co		59

Para el periodo evaluado, el análisis de los canales de recepción de PQRSD permitió identificar el siguiente comportamiento:

- Canal presencial: A través del Punto de Atención al Ciudadano se registraron dos (2) PQRSD, lo que refleja una baja demanda de este mecanismo por parte de la ciudadanía.

- Canal telefónico: No se evidenciaron registros de PQRSD ingresadas mediante la línea móvil institucional, correspondiente a cero (0) casos, situación que puede asociarse a una escasa utilización del canal o a la necesidad de revisar su nivel de divulgación y funcionamiento.

- Canales electrónicos:

Página web institucional: No se reportaron PQRSD recibidas por este medio (0 casos).

Enlace específico para PQRSD: Tampoco se evidenciaron solicitudes a través de este canal (0 casos).

Correo electrónico institucional: Este mecanismo concentró el mayor número de registros, con un total de cincuenta y nueve (59) PQRSD, consolidándose como el principal medio de interacción utilizado por los ciudadanos para la presentación de solicitudes.

De manera general, el comportamiento observado evidencia una alta concentración de PQRSD en el canal de correo electrónico, en contraste con la mínima o nula utilización de los demás canales habilitados. Esta situación podría estar relacionada con la mayor percepción de facilidad y accesibilidad del correo electrónico frente a otros medios, así como con posibles brechas en la divulgación o posicionamiento de los canales alternativos.

En concordancia con lo informado por el responsable del proceso en los reportes presentados a la Gerencia, se señaló que, pese al bajo nivel de interacción registrado en algunos canales, resulta pertinente fortalecer las acciones de promoción y difusión de los mecanismos de atención, en especial los de carácter digital, con el propósito de incentivar la participación ciudadana y mejorar el acercamiento de la Entidad a la comunidad de la región.

En este sentido, los resultados del análisis permiten identificar oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la estrategia de divulgación de los canales de atención, así como a la revisión de su operatividad, usabilidad y visibilidad, particularmente en aquellos medios en los que no se registraron solicitudes durante la vigencia analizada.

2.2.-Verificación de los Términos de Respuesta

Se realizará el análisis del cumplimiento de los términos legales de respuesta a las PQRSD, verificando que cada solicitud haya sido atendida dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente. Para ello, se contrastarán las fechas de radicación y respuesta registradas en la Matriz de PQRSD, con el fin de determinar la oportunidad y eficiencia del trámite por parte de las dependencias responsables.

Radicado	Fecha recibo	Canal ingreso	Clasificación PQRSD	Motivo PQRSD	Tipo interés	Término días	Fecha vencimiento	Traslado entidad	Entidad asignada	Fecha traslado	Fecha respuesta	Estado
011	14/07/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud Información	General	10	28/07/2025	No			21/07/2025	Pendiente
012	24/07/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	07/08/2025	No			25/07/2025	Cerrado
013	24/07/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	07/08/2025	No			24/07/2025	Cerrado
014	04/08/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	18/08/2025	No			04/08/2025	Cerrado
015	05/08/2025	C.Electrónico	Petición	D.petición	General	10	19/08/2025	No			20/08/2025	Cerrado
016	06/08/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	20/08/2025	No			12/08/2025	Cerrado
017	06/08/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	20/08/2025	No			12/08/2025	Cerrado
018	12/08/2025	C.Electrónico	Petición	D.petición	General	10	26/08/2025	No			20/08/2025	Cerrado
019	12/08/2025	C.Electrónico	Petición	D.petición	General	10	26/08/2025	No				Pendiente
020	13/08/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	27/08/2025	No			14/08/2025	Cerrado
021	25/08/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	08/09/2025	No			27/08/2025	Cerrado
022	26/08/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	09/09/2025	No			26/08/2025	Cerrado
023	26/08/2025	C.Electrónico	Petición	D.petición	Particular	10	09/09/2025	No				Pendiente
024	27/08/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	10/09/2025	No			02/09/2025	Cerrado
025	27/08/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	10/09/2025	No			27/08/2025	Cerrado
026	01/09/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	15/09/2025	No			01/09/2025	Cerrado
027	02/09/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	16/09/2025	No			02/09/2025	Cerrado
028	08/09/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud Información	Particular	10	22/09/2025	No			15/09/2025	Cerrado
029	11/09/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	25/09/2025	No			22/09/2025	Cerrado
030	15/09/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	29/09/2025	No			12/09/2025	Cerrado
031	17/09/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	01/10/2025	No			18/09/2025	Cerrado
032	18/09/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	02/10/2025	No			18/09/2025	Cerrado
033	22/09/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	06/10/2025	No			22/09/2025	Cerrado
034	22/09/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud Información	Particular	10	06/10/2025	No				Pendiente
035	30/09/2025	C.Electrónico	Petición	D.petición	General	10	14/10/2025	No	Sub. Proyectos		20/10/2025	Cerrado
036	02/10/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud	Particular	10	16/10/2025	No			03/10/2025	Cerrado

037	03/10/2025	Presencial	Petición	Solicitud certificación	General	10	17/10/2025	No				Pendiente Reunión Presencial
038	08/10/2025	Presencial	Petición	Solicitud Información	General	10	22/10/2025	No				Pendiente Reunión Presencial
039	08/10/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud Información	General	10	22/10/2025	No			16/10/2025	Pendiente
040	14/10/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud Información	General	10	28/10/2025	No			21/10/2025	Pendiente
041	16/10/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud Información	General	10	30/10/2025	No			22/10/2025	Pendiente
042	20/10/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud Información	General	10	03/11/2025	No			27/10/2025	Pendiente
043	21/10/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud Información	General	10	04/11/2025	No			28/10/2025	Pendiente
044	21/10/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	04/11/2025	No			21/10/2025	Cerrado
045	12/11/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud de información	Particular	10	26/11/2025	Si	Subgerencia de proyectos	12/11/25	No obra	Cerrado
046	05/11/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	19/11/2025	No			05/11/25	Cerrado
047	05/11/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	19/11/2025	No			05/11/2025	Cerrado
048	13/11/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	27/11/2025	No			13/11/2025	Cerrado
049	24/11/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	08/12/2025	No			24/11/2025	Cerrado
050	26/11/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	10/12/2025	No			26/11/2025	Cerrado
051	26/11/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	10/12/2025	No			26/11/2025	Cerrado
052	27/11/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	11/12/2025	No			27/11/2025	Cerrado
053	03/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	17/12/2025	No			03/12/2025	Cerrado
054	03/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	17/12/2025	No			03/12/2025	Cerrado
055	09/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	23/12/2025	No			09/12/2025	Cerrado
056	10/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	24/12/2025	No			10/12/2025	Cerrado
057	11/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	25/12/2025	No			11/12/2025	Cerrado
058	11/1/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	25/12/2025	No			11/12/2025	Cerrado
059	11/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	25/12/2025	No			11/12/2025	Cerrado
060	22/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	05/01/2026	No			22/12/2025	Cerrado
061	22/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	05/01/2026	No			22/12/2025	Cerrado
062	26/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	09/01/2026	No			26/12/2025	Cerrado
063	26/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	09/01/2026	No			26/12/2025	Cerrado
064	29/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	12/01/2026	No			29/12/2025	Cerrado
065	29/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	12/01/2026	No			29/12/2025	Cerrado
066	29/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	12/01/2026	No			29/12/2025	Cerrado
067	29/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	12/01/2026	No			29/12/2025	Cerrado
068	30/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	13/01/2026	No			30/12/2025	Cerrado
069	30/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	13/01/2026	No			30/12/2025	Cerrado
070	30/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	13/01/2026	No			30/12/2025	Cerrado
071	30/12/2025	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	13/01/2026	No			30/12/2025	Cerrado

Del análisis del registro de PQRSD (**radicados 011 a 071, 61 casos**) se evidenció:

Durante el periodo analizado se registraron **61 Peticiones**, identificadas con los radicados 011 al 071.

-Peticiones cerradas: **50**

-Peticiones pendientes: **11**

Lo anterior equivale a un 82 % de cierre y un 18 % de solicitudes en estado pendiente al momento del corte.

En el marco del seguimiento efectuado a la matriz de PQRSD, se analizó:

- **Radicado 023:** De acuerdo con la revisión de la información complementaria, el registro clasificado en la matriz como petición de interés particular corresponde en realidad a un requerimiento formulado por la Contraloría y dirigido a otra entidad, en ejercicio de sus funciones de control fiscal. Este tipo de comunicaciones no se enmarca dentro del procedimiento de PQRSD, por cuanto no proviene de un ciudadano ni está sujeto a los términos previstos en la Ley 1755 de 2015. No obstante, el caso fue incorporado en la matriz de PQRSD y permanece con estado “Pendiente”, situación que puede inducir a interpretaciones erróneas respecto de presuntos incumplimientos en la atención de solicitudes ciudadanas.
- **Radicado 034:** El registro identificado en la matriz como petición particular – solicitud de información corresponde igualmente a un requerimiento efectuado por la Contraloría en desarrollo de sus competencias de control fiscal. Si bien la dependencia competente emitió respuesta dentro del plazo establecido por el ente de control, la matriz no refleja la fecha de respuesta y mantiene el estado “Pendiente”, evidenciándose una inconsistencia en el registro y actualización de la información.
- **Radicado 035:** recibido el 30/09/2025 a través del canal electrónico y clasificado como petición general, presenta un término legal de respuesta hasta el 14/10/2025. El caso no requirió traslado y fue asumido por la Subgerencia de Proyectos, registrándose respuesta formal emitida el 20/10/2025. Aunque el caso figura como cerrado en la matriz, se observa que la respuesta fue emitida fuera del término legal, superando el plazo establecido en la Ley 1755 de 2015. Esta situación evidencia un incumplimiento en la oportunidad de la respuesta, por lo que se recomienda fortalecer los mecanismos de control interno y seguimiento a los tiempos, a fin de asegurar el cumplimiento de los términos normativos y prevenir retrasos en la atención de futuras solicitudes.
- **Radicado No. 039:** En la revisión del registro PQRSD N.º 039, correspondiente a la comunicación de observaciones derivadas de auditoría realizada por la Contraloría General de la República, se evidenció que en el sistema se registró un término de respuesta de 10 días hábiles y una fecha de vencimiento (22/10/2025), pese a que el oficio de la CGR otorgaba un plazo de 5 días hábiles para atender las observaciones. Estas inconsistencias afectan la adecuada trazabilidad y medición de la oportunidad en la atención de los requerimientos de los entes de control.
- **Radicado No. 040:** En la revisión del registro PQRSD N.º 039, correspondiente a la comunicación de observaciones derivadas de auditoría realizada por la Contraloría General de la República, se evidenció que en el sistema se registró un término de respuesta de 10 días hábiles y una fecha de vencimiento (28/10/2025), pese a que el oficio de la CGR otorgaba un plazo de 5 días hábiles para atender las observaciones. Estas inconsistencias afectan la adecuada trazabilidad y medición de la oportunidad en la atención de los requerimientos de los entes de control.
- **Radicado No. 041:** Registro PQRSD N.º 041. El sistema registra un término de 10 días hábiles y una fecha de vencimiento del 30/10/2025, aunque el oficio de la CGR otorgaba un plazo hasta el 22 de octubre para dar respuesta, lo cual no se refleja en la matriz. Adicionalmente, aunque la entidad emitió respuesta dentro del plazo establecido, el registro continúa marcado como “Pendiente”, lo que evidencia

falta de actualización del estado del trámite y afecta la trazabilidad y la medición de oportunidad en la atención de los requerimientos de los entes de control.

- Radicado No. 042: En la revisión del registro PQRSD, correspondiente a la comunicación de observaciones derivadas de auditoría realizada por la Contraloría General de la República, se evidenció que en el sistema se registró un término de respuesta de 10 días hábiles y una fecha de vencimiento (27/10/2025), pese a que el oficio de la CGR otorgaba un plazo de 5 días hábiles para atender las observaciones. Adicionalmente, aunque la entidad emitió respuesta dentro del plazo establecido, el registro continúa marcado como “Pendiente”. Estas inconsistencias afectan la adecuada trazabilidad y medición de la oportunidad en la atención de los requerimientos de los entes de control.

- Radicado No. 043: En el análisis del registro PQRSD, correspondiente a un Auto de Solicitud de Pruebas emitido por la Contraloría General de la República, se evidenció que el término de respuesta consignado en el sistema (10 días hábiles) no coincide con el plazo señalado en el Auto, el cual otorgaba 5 días hábiles para la entrega de la información requerida. Igualmente, aunque la entidad dio respuesta dentro del plazo establecido, la matriz registra el trámite como “Pendiente”, indicando falta de actualización del estado en el sistema. Estas inconsistencias afectan la trazabilidad, la confiabilidad del registro y la adecuada medición de la oportunidad en la atención de requerimientos de entes de control.

-Cierre sin evidencia de respuesta

- Radicado 045: figura Cerrado con “Fecha respuesta: No obra”, pese a que registra traslado y asignación (Subgerencia de Proyectos).

-Inconsistencias del registro (estado vs respuesta)

- Radicado 011 y 039–043: Se observan en estado Pendiente con fecha de respuesta diligenciada, lo cual afecta la confiabilidad del indicador.

3-. Informe de seguimiento a las PQRSD que se debe elaborar en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. (Ley de transparencia).

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, la entidad elaboró y publicó tres informes trimestrales de seguimiento a las PQRSD, con el fin de garantizar el acceso a la información, la rendición de cuentas y la publicidad activa frente a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Este informe trimestral debe consolidar los registros incluidos en la Matriz PQRSD, presentando indicadores de oportunidad, cantidad de trámites recibidos y atendidos, términos de respuesta, estados de los casos, clasificación por tipo de solicitud y demás elementos exigidos por la normativa vigente y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Para efectos del seguimiento, la entidad suministró dos informes trimestrales del segundo semestre año 2025, los cuales fueron analizados con el fin de verificar la correspondencia entre los datos reportados de manera trimestral y los registros

contenidos en la Matriz PQRSD, evaluando su coherencia, trazabilidad y cumplimiento normativo.

No. Informe	No.comunicación	Período
Informe No.3	RAP-EC-ADM-094 del 02 de octubre de 2025	Tercer trimestre
Informe No.4	RAP-EC-ADM-005 del 19 de enero de 2026	Cuarto trimestre

3.1-. Publicación en la Página Web RAP-EJE CAFETERO Informe trimestral de seguimiento a las PQRSD que se debe elaborar en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. (Ley de transparencia).



La Entidad dio cumplimiento parcial a la obligación de publicar en su página web institucional los informes trimestrales de PQRSD correspondientes al año 2025. En efecto, se verificó la publicación de los informes correspondientes al primero, segundo y tercer trimestre, los cuales fueron divulgados conforme a los lineamientos de transparencia activa y dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente, garantizando el acceso a la información pública por parte de la ciudadanía.

No obstante, no se evidenció la publicación del informe correspondiente al cuarto trimestre de 2025.

RECOMENDACIONES

1. Ajuste del Manual de PQRSD- delimitación de competencias
Se recomienda ajustar el numeral 11.3 del Manual de PQRSD, eliminando la asignación de funciones disciplinarias a la Oficina Asesora de Control Interno, toda vez que dichas competencias corresponden a la Oficina de Control Disciplinario Interno o al superior jerárquico, conforme a lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019

Código General Disciplinario. La Oficina de Control Interno deberá mantener exclusivamente funciones de evaluación, seguimiento, verificación y reporte semestral, en concordancia con la Ley 87 de 1993 y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

2. Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano. Se identifican oportunidades de mejora en la difusión, posicionamiento y accesibilidad de los canales de atención al ciudadano. En tal sentido, se recomienda evaluar su operatividad, usabilidad y nivel de divulgación, particularmente en aquellos medios donde no se registraron solicitudes durante la vigencia analizada, con el fin de promover una mayor participación ciudadana y diversificar los mecanismos de atención.
3. Mejora en el registro y trazabilidad de la Matriz de PQRSD. Se recomienda realizar una revisión exhaustiva del proceso de registro en la Matriz de PQRSD, garantizando que las fechas de radicación, traslado, recepción por la dependencia competente, respuesta y cierre se consignen de manera completa, exacta y cronológicamente coherente, reflejando fielmente las actuaciones realizadas por cada dependencia y facilitando el seguimiento institucional.
4. Depuración y correcta clasificación de requerimientos de entes de control. Se recomienda depurar la Matriz de PQRSD y reclasificar los radicados 023 y 034, toda vez que corresponden a requerimientos formulados por la Contraloría General de la República en ejercicio del control fiscal y no a peticiones ciudadanas. Dichos trámites no deben gestionarse bajo el procedimiento de PQRSD ni medirse conforme a los términos de la Ley 1755 de 2015, por lo que su inclusión genera distorsión en los indicadores de oportunidad y cumplimiento. Se sugiere registrar este tipo de actuaciones en un apartado diferenciado dentro del instrumento institucional de seguimiento.
5. Ajuste de términos y fechas conforme a los plazos otorgados por entes de control. Frente a los radicados 039, 040, 041, 042 y 043, se recomienda ajustar los términos de respuesta y fechas de vencimiento consignados en la matriz, de acuerdo con los plazos reales otorgados por la Contraloría General de la República en sus oficios y autos (5 días hábiles), evitando la aplicación automática del término general de 10 días. Esta medida permitirá una adecuada medición de la oportunidad y una trazabilidad coherente del trámite.
6. Actualización oportuna del estado de los trámites atendidos. Se recomienda actualizar el estado de los registros que figuran como “Pendiente” pese a contar con respuesta emitida dentro del plazo correspondiente, particularmente en los radicados 011 y 039 a 043. La falta de actualización del estado final afecta la confiabilidad de la información, la trazabilidad del proceso y la correcta lectura de los indicadores institucionales.
7. Fortalecimiento del control sobre la oportunidad de respuesta. Respecto del radicado 035, se recomienda fortalecer los mecanismos de control y seguimiento a los tiempos de respuesta, dado que, aunque el caso figura como cerrado, la respuesta fue emitida por fuera del término legal establecido en la Ley 1755 de 2015. Se sugiere reforzar el uso de alertas de vencimiento y el seguimiento preventivo a los casos próximos a vencer, con el fin de evitar retrasos en la atención de futuras solicitudes.

8. Garantizar el soporte documental de las respuestas emitidas. En relación con el radicado 045, se recomienda completar el registro documental del cierre, incorporando el soporte de la respuesta emitida, toda vez que el trámite figura como “Cerrado” con la observación “Fecha de respuesta: No obra”, pese a registrar traslado y asignación a la Subgerencia de Proyectos. La ausencia de soportes afecta la trazabilidad y debilita el control institucional.
9. Coherencia entre estado del trámite y campos diligenciados. Se recomienda implementar un control de validación previa al cierre que asegure la coherencia entre los campos de estado, fecha de respuesta y soporte documental, evitando inconsistencias como aquellas identificadas en los radicados 011 y 039 a 043, donde se evidencian estados “Pendiente” con fechas de respuesta diligenciadas. Esta validación permitirá mejorar la calidad del registro y la confiabilidad de los reportes.
- 10-. Se recomienda publicar de manera inmediata en la página web institucional el Informe Trimestral de PQRSD correspondiente al cuarto trimestre de 2025, garantizando su divulgación conforme a los principios de transparencia activa y acceso a la información pública.

CONCLUSIONES

Con fundamento en el seguimiento realizado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la RAP Eje Cafetero durante el II semestre de 2025 (01 de julio al 31 de diciembre de 2025), y a partir del análisis de la matriz de registro (radicados 011 al 071), se concluye que la Entidad presenta un desempeño mayoritariamente favorable en la atención de las solicitudes, evidenciándose un alto porcentaje de cierres y, en la mayoría de los casos, respuestas emitidas dentro de los términos legales aplicables conforme a la Ley 1755 de 2015 y el marco procedimental vigente.

No obstante, el seguimiento permitió identificar oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de los controles de seguimiento, registro y trazabilidad de la información, en particular frente a: solicitudes que permanecen en estado “pendiente” pese a registrar vencimiento superado; inconsistencias derivadas de la ausencia de fecha de respuesta o soportes documentales asociados al cierre (p. ej., registros con observación “no obra”); registros asociados a atenciones presenciales (“reunión presencial”) sin evidencia de respuesta formal en la matriz; y la incorporación en la matriz de requerimientos de entes de control como PQRSD, situación que puede distorsionar los indicadores de oportunidad y generar interpretaciones erróneas sobre presuntos incumplimientos.


HERNANDO OSSA LENIS
Asesor Control Interno


ANA CRISTINA VINASCO VERGARA
Auditora