

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD – I SEMESTRE 2026	FECHA ELABORACIÓN: 21 de julio de 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 las disposiciones legales, los procedimientos internos y los controles establecidos para la gestión de las PQRSD recibidas y tramitadas por la RAP Eje Cafetero durante el primer semestre de 2026, con el propósito de formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la atención a la ciudadanía y al mejoramiento continuo del proceso.

ALCANCE: El seguimiento comprende las PQRSD recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, así como aquellas radicadas en periodos anteriores que se encontraban pendientes, fueron respondidas o cerradas durante el semestre objeto de evaluación.

La revisión incluye los canales institucionales de recepción, los registros de radicación, la clasificación de las solicitudes, la asignación a las dependencias competentes, los términos legales aplicables, las respuestas emitidas, las constancias de envío o comunicación y el estado final de cada solicitud.

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: Para la elaboración del presente informe, la Oficina Asesora de Control Interno solicitó al área responsable la relación consolidada de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD recibidas y tramitadas por la RAP Eje Cafetero durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

La información suministrada fue contrastada con los registros del sistema de gestión documental, los radicados de entrada y salida, las respuestas emitidas y las evidencias de envío o comunicación a los peticionarios.

Para cada solicitud objeto de revisión se verificaron, entre otros aspectos, la fecha y el canal de recepción, la clasificación de la solicitud, la dependencia responsable, la fecha de asignación, el término legal aplicable, la oportunidad de la respuesta, la correspondencia entre lo solicitado y lo respondido, la existencia de soportes de envío o notificación y el estado final del trámite.

Asimismo, se efectuó un análisis cuantitativo de la información para determinar el número de PQRSD recibidas, atendidas, pendientes, trasladadas y respondidas

dentro o fuera de los términos aplicables. De manera complementaria, se realizó una revisión cualitativa orientada a establecer si las respuestas fueron claras, completas, congruentes y relacionadas con el objeto de la solicitud.

Los resultados obtenidos fueron consolidados por tipo de solicitud, canal de recepción, dependencia responsable y estado del trámite, con el fin de formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión de las PQRSD y al mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta el volumen de solicitudes registradas durante el periodo evaluado, la Oficina Asesora de Control Interno realizó la revisión del 100 % de las PQRSD reportadas.

DESARROLLO SEGUIMIENTO

ANTECEDENTES:

Durante el segundo semestre de 2025, la Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD recibidas y tramitadas por la RAP Eje Cafetero durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

En desarrollo de dicho seguimiento se revisaron el marco procedimental interno, los canales institucionales habilitados para la recepción de solicitudes, la Matriz de Registro de PQRSD, la oportunidad de las respuestas, la trazabilidad de los trámites y la publicación de los informes correspondientes en la página web institucional.

De acuerdo con la información evaluada, durante el periodo se registraron 61 solicitudes, de las cuales 50 figuraban cerradas y 11 pendientes al momento del corte. La revisión permitió evidenciar aspectos favorables en la atención de las solicitudes y, a su vez, oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la clasificación de los registros, la actualización de los estados, la aplicación de los términos correspondientes, la conservación de los soportes de respuesta y la coherencia de la información contenida en la matriz.

Como resultado, la Oficina Asesora de Control Interno formuló recomendaciones orientadas al ajuste del documento interno que regula la gestión de las PQRSD, al fortalecimiento de los canales de atención, al mejoramiento de la calidad y trazabilidad de los registros, al seguimiento preventivo de los términos de respuesta y a la publicación oportuna de los informes institucionales.

En consecuencia, el presente informe, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, además de evaluar la gestión de las PQRSD recibidas y tramitadas durante el primer semestre de la vigencia, incluye la verificación de las acciones adelantadas frente a las recomendaciones formuladas en el informe precedente.

1.- SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME ANTERIOR

La Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimiento a las recomendaciones formuladas en el Informe Semestral de Seguimiento a las PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2025, con el propósito de verificar las acciones adelantadas por el proceso responsable y determinar su estado de implementación.

Para este efecto, se solicitaron y revisaron los documentos, registros y demás evidencias suministradas por la dependencia responsable de la gestión de las PQRSD.

No.	Recomendación del informe anterior	Acción adelantada por el proceso	Evidencia verificada	Estado
1	Ajustar el Manual o procedimiento de PQRSD respecto de las competencias disciplinarias	El proceso actualizó el procedimiento de PQRSD mediante la versión 01 del 27 de mayo de 2026. Sin embargo, el Manual de PQRSD no fue modificado y mantiene la asignación de competencias disciplinarias a la Oficina Asesora de Control Interno.	Procedimiento versión 01 del 27-05-2026 y Manual de PQRSD vigente sin modificación del numeral observado.	No cumplida
2	Fortalecer la difusión y operatividad de los canales de atención	Los informes trimestrales relacionan los canales institucionales y recomiendan intensificar su promoción, especialmente los canales digitales. La entidad mantiene habilitada en su página web la sección de Atención Ciudadana y el formulario virtual para la recepción de PQRSD. Asimismo, publica los datos de contacto institucionales, los canales de atención y una encuesta de satisfacción. No obstante, en la revisión del portal institucional no se identificaron campañas, piezas publicitarias, noticias o publicaciones específicas destinadas a promover activamente el conocimiento y uso de los canales PQRSD durante el periodo evaluado.	Informes trimestrales del primer y segundo trimestre de 2026. Página principal de la RAP Eje Cafetero; sección Atención Ciudadana; formulario virtual de PQRSD; encuesta de satisfacción; política de tratamiento de datos y sección de boletines. No se aportaron ni se localizaron en el portal piezas gráficas, campañas, registros de divulgación o mediciones de alcance específicas sobre PQRSD.	En proceso
3	Mejorar el registro y la trazabilidad de la Matriz de PQRSD	Se implementó una matriz que incorpora radicado, fecha y canal de ingreso, clasificación, término, vencimiento, traslados, respuesta, alertas, estado del trámite y días hábiles utilizados.	Matriz GAF-F-43 e informes RAP-EC-ADM-029 y RAP-EC-ADM-051. Se evidenció una diferencia de 12 solicitudes y la ausencia de información en el consecutivo 40.	En proceso
4	Depurar la clasificación de los requerimientos de entes de control	La matriz dispone de campos de clasificación, motivo y tipo de interés. Sin embargo, no se aportó evidencia de la revisión o reclasificación de requerimientos formulados por organismos de control.	Matriz de PQRSD e informes trimestrales. Se requiere revisar individualmente los registros para identificar comunicaciones de entes de control.	No cumplida
5	Ajustar los términos de los requerimientos de entes de control	La matriz incluye los campos “término”, “fecha de vencimiento” y “días hábiles tomados”. No se ha comprobado que los requerimientos de	Diseño de la matriz. Pendiente contraste entre los oficios de los organismos de control y los	No cumplida

		organismos de control sean registrados con el plazo específico señalado en cada oficio.	términos registrados.	
6	Actualizar oportunamente el estado de los trámites atendidos	La matriz incorpora el campo “Estado del trámite” y los 50 registros efectivos revisados aparecen como cerrados y cuentan con fecha de respuesta.	Matriz de PQRSD correspondiente al primer semestre de 2026.	Cumplida
7	Fortalecer los controles sobre los términos de respuesta	La matriz incorpora término legal, fecha de vencimiento, alertas, fecha de respuesta y días hábiles utilizados. Los informes trimestrales reportan un cumplimiento oportuno del 100 %.	Matriz e informes trimestrales. Pendiente conciliar los 12 registros de diferencia y validar las fórmulas, fechas y soportes de comunicación.	En proceso
8	Verificar la coherencia entre el estado y los campos diligenciados	La matriz incorpora campos de estado, fecha de respuesta, término, vencimiento, alertas y días utilizados. En los registros visibles existe correspondencia entre fecha de respuesta y estado cerrado; sin embargo, persisten diferencias en el número total de solicitudes y un consecutivo sin información.	Matriz de PQRSD e informes trimestrales. Diferencia de 12 solicitudes entre las fuentes y ausencia del registro número 40.	En proceso
9	Publicar el informe pendiente en la página web	Se aportaron los informes correspondientes al primer y segundo trimestre de 2026. Y en la página web se registra la publicación del Informe correspondiente al cuarto trimestre del 2026 (RAP-EC-ADM-005 del 19-01-2026).	Informes RAP-EC-ADM-029 del 06-04-2026 y RAP-EC-ADM-051 del 09-07-2026. Informe del cuarto trimestre de 2025.	Cumplida

Del seguimiento efectuado a las recomendaciones formuladas en el informe correspondiente al segundo semestre de 2025, se determinó preliminarmente que cuatro se encuentran en proceso, dos cumplidas y tres no han sido cumplidas. Se evidencian avances en el diseño y fortalecimiento de la Matriz de Registro de PQRSD, particularmente mediante la incorporación de campos para el control de términos, vencimientos, traslados, alertas y estados.

Continúan pendientes la actualización del Manual de PQRSD respecto de las competencias disciplinarias, la acreditación de acciones de divulgación de los canales de atención, la depuración de los requerimientos de organismos de control,

la conservación de los soportes de las respuestas y la publicación del informe pendiente correspondiente al cuarto trimestre de 2025.

2. Revisión del documento interno para la gestión de las PQRSD

En el marco del seguimiento, se verificó la vigencia y el estado de actualización de los documentos internos utilizados para regular, registrar y controlar la recepción, radicación, asignación, trámite, respuesta y seguimiento de las PQRSD.

De acuerdo con la información registrada en el Sistema de Gestión de la Calidad, el procedimiento vigente corresponde al “Procedimiento para la Gestión Integral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD”, Código GAF-P-09 versión 1, con fecha del 27 de mayo de 2026. Este documento reemplazó el procedimiento anterior identificado con el código P-ADM-001, versión 00, del 3 de octubre de 2022.

Asimismo, se verificó la existencia de la Matriz de Registro de PQRSD, identificada con el código GAF-F-43, versión 1, de fecha 11 de mayo de 2026, utilizada como instrumento de registro, seguimiento y control de las solicitudes recibidas.

- La matriz contiene, entre otros, los siguientes campos:
- Consecutivo o número de radicado de Orfeo.
 - Fecha de recibo.
 - Canal de ingreso.
 - Clasificación de la PQRSD.
 - Motivo de la solicitud.
 - Tipo de interés.
 - Término aplicable y fecha de vencimiento.
 - Identificación y datos de contacto del peticionario.
 - Traslado a otra entidad o dependencia.
 - Nombre de la entidad o dependencia asignada.
 - Fecha de traslado.
 - Fecha de respuesta al peticionario.
 - Identificación de solicitudes de información o documentos en las que se negó el acceso por tratarse de información reservada.
 - Alertas de direccionamiento y respuesta.
 - Estado del trámite: pendiente o cerrado.
 - Días hábiles previstos y utilizados para responder o direccionar.
 - Observaciones.

La estructura de la matriz permite efectuar el seguimiento a la trazabilidad, oportunidad, direccionamiento y estado de las solicitudes. No obstante, la efectividad del instrumento depende de que los campos sean diligenciados de manera completa, coherente y concordante con los soportes documentales de cada trámite.

Asimismo, se verificó el cumplimiento de la recomendación formulada por la Oficina Asesora de Control Interno en el informe del segundo semestre de 2025, relacionada con la delimitación de responsabilidades y competencias.

Al respecto, se constató que el Manual de PQRSD no ha sido modificado y conserva la asignación de competencias disciplinarias objeto de observación. En consecuencia, la recomendación continúa **pendiente de cumplimiento**, aunque se

evidencian avances en la actualización del procedimiento y en el fortalecimiento de la matriz de registro.



Fuente: Página web RAP EJE CAFETERO

3. Seguimiento a la gestión de las PQRSD durante el primer semestre de 2026

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, el proceso responsable suministró a la Oficina Asesora de Control Interno los informes trimestrales correspondientes al primer trimestre, remitido mediante la Comunicación Interna RAP-EC-ADM-029 del 6 de abril de 2026, y al segundo trimestre, remitido mediante la Comunicación Interna RAP-EC-ADM-051 del 9 de julio de 2026. En dichos documentos se presenta el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la RAP Eje Cafetero durante los respectivos periodos.

De acuerdo con la información reportada, durante el primer trimestre de 2026 se registraron cuarenta (40) solicitudes y durante el segundo trimestre veintidós (22), para un total de sesenta y dos (62) solicitudes durante el primer semestre de 2026.

La totalidad de las solicitudes fue clasificada por el proceso responsable como peticiones, sin que se reportaran registros correspondientes a quejas, reclamos, sugerencias o denuncias durante el periodo evaluado.

Con fundamento en la información aportada por el responsable del proceso, se consolidaron los siguientes resultados:

Período	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total
Primer trimestre de 2026	40	0	0	0	0	40
Segundo trimestre de 2026	22	0	0	0	0	22
Primer semestre de 2026	62	0	0	0	0	62

De acuerdo con la información consolidada, las peticiones representaron el 100 % de las solicitudes registradas durante el primer semestre de 2026.

La clasificación, oportunidad y trazabilidad de los registros fueron objeto de verificación por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, mediante la revisión de la Matriz de PQRSD y de los soportes documentales correspondientes.

Radicado	Fecha recibo	Canal ingreso	Clasificación PQRSD	Motivo PQRSD	Tipo interés	Término días	Fecha vencimiento	Traslado entidad	Entidad asignada	Fecha traslado	Fecha respuesta	Estado
01	02/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	16/01/2026	No			14/01/2026	Cerrado
02	07/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	21/01/2026	No			14/01/2026	Cerrado
03	08/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	22/01/2026	No			14/01/2026	Cerrado
04	08/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	22/01/2026	No			14/01/2026	Cerrado
05	09/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	23/01/2026	No			14/01/2026	Cerrado
06	09/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	23/01/2026	No			14/01/2026	Cerrado
07	12/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	26/01/2026	No			14/01/2026	Cerrado
08	13/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	27/01/2026	No			14/01/2026	Cerrado
09	13/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	27/01/2026	No			14/01/2026	Cerrado
10	13/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	27/01/2026	No			14/01/2026	Cerrado
11	14/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	28/01/2026	No			14/01/2026	Cerrado
12	14/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	28/01/2026	No			14/01/2026	Cerrado
13	14/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	28/01/2026	No			16/01/2026	Cerrado
14	15/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	29/01/2026	No			20/01/2026	Cerrado
15	15/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	29/01/2026	No			20/01/2026	Cerrado
16	15/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	29/01/2026	No			20/01/2026	Cerrado
17	16/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	30/01/2026	No			20/01/2026	Cerrado
18	19/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	02/02/2026	No			20/01/2026	Cerrado
19	20/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	03/02/2026	No			20/01/2026	Cerrado
20	20/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	03/02/2026	No			21/01/2026	Cerrado
21	21/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	04/02/2026	No			21/01/2026	Cerrado
22	22/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	05/02/2026	No			22/01/2026	Cerrado
23	23/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	06/02/2026	No			24/01/2026	Cerrado
24	28/01/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	11/02/2026	No			02/02/2026	Cerrado
25	02/02/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	16/02/2026	No			02/02/2026	Cerrado
26	04/02/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	18/02/2026	No			05/02/2026	Cerrado
27	04/02/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	18/02/2026	No			05/02/2026	Cerrado
28	11/02/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	25/02/2026	No			12/02/2026	Cerrado
29	19/02/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	05/03/2026	No			24/02/2026	Cerrado
30	06/03/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	20/03/2026	No			09/03/2026	Cerrado
31	17/03/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud Certificación	Particular	10	31/03/2026	No			19/03/2026	Cerrado
32	25/03/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	08/04/2026	No			27/03/2026	Cerrado
33	27/03/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	10/04/2026	No			27/03/2026	Cerrado
34	06/04/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	20/04/2026	No			09/04/2026	Cerrado
35	07/04/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	21/04/2026	No			09/04/2026	Cerrado
36	08/04/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	22/04/2026	No			09/04/2026	Cerrado
37	10/04/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	24/04/2026	No			20/04/2026	Cerrado
38	10/05/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	02/06/2026	No			21/05/2026	Cerrado
39	10/06/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	24/06/2026	No			16/06/2026	Cerrado
41	12/06/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	26/06/2026	No			16/06/2026	Cerrado
42	12/06/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	26/06/2026	No			16/06/2026	Cerrado
43	16/06/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	30/06/2026	No			17/06/2026	Cerrado
44	16/06/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	30/06/2026	No			17/06/2026	Cerrado
45	18/06/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	02/07/2026	No			22/06/2026	Cerrado
46	21/06/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud de certificación	Particular	10	03/07/2026	No			23/06/2026	Cerrado
47	23/06/2026	C. Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	07/07/2026	No			24/06/2026	Cerrado
48	25/06/2026	C. Electrónico	Petición	Derecho de petición	General	10	16/07/2026	No			01/07/2026	Cerrado

49	25/06/2026	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	09/07/2026	No			25/06/2026	Cerrado
50	30/06/2026	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	14/07/2026	No			01/07/2026	Cerrado
51	30/06/2026	C.Electrónico	Petición	Solicitud certificación	Particular	10	14/07/2026	No			01/07/2026	Cerrado

Fuente: MATRIZ DE REGISTRO DE PQRSD

En la revisión de la Matriz de Registro de PQRSD se evidenció una inconsistencia en la numeración consecutiva de los registros, toda vez que después del número 39 se continúa con el número 41, sin que aparezca registrado el número 40. En consecuencia, aunque la matriz presenta numeración hasta el 51, el universo visible corresponde a 50 registros efectivamente relacionados.

Esta situación constituye una debilidad en el control y validación de la información consignada en la matriz, que puede generar diferencias en la consolidación, trazabilidad y reporte estadístico de las PQRSD. La situación corresponde a una inconsistencia de numeración que debe ser verificada y corregida, sin que por sí sola permita concluir la omisión de una PQRSD.

El número de registros visibles por período es el siguiente:

Período	Registros visibles
Primer trimestre: enero-marzo	33
Segundo trimestre: abril-junio	17
Total primer semestre	50

3.1-. Revisión de los informes trimestrales de PQRSD

La Oficina Asesora de Control Interno revisó los informes trimestrales elaborados por el proceso responsable de la gestión de las PQRSD durante el primer semestre de 2026:

Informe	Período reportado	Solicitudes reportadas
RAP-EC-ADM-029 del 6 de abril de 2026	Enero a marzo de 2026	40
RAP-EC-ADM-051 del 9 de julio de 2026	Abril a junio de 2026	22
Total reportado	Primer semestre de 2026	62

En ambos informes se indicó que el 100 % de las solicitudes correspondió a peticiones, sin registros de quejas, reclamos, sugerencias ni denuncias.

No obstante, al contrastar esta información con la Matriz de Registro de PQRSD entregada para el seguimiento, se identificaron las siguientes diferencias:

Período	Informes trimestrales	Matriz de PQRSD	Diferencia
Primer trimestre	40	33	7
Segundo trimestre	22	17	5
Total primer semestre	62	50	12

En consecuencia, se evidenció una diferencia total de 12 solicitudes entre los informes trimestrales y la matriz utilizada como soporte del seguimiento. Esta

situación afecta la consistencia, confiabilidad y trazabilidad de la información reportada, por lo que el proceso deberá aclarar si la diferencia corresponde a registros no incorporados en la matriz, errores de consolidación, solicitudes registradas en otra fuente o duplicidad en los informes.

3.2. -Canal de ingreso

Los 50 registros visibles ingresaron por correo electrónico, equivalente al 100 %.

La mayoría tiene como motivo la solicitud de certificaciones. No obstante, el registro 48 presenta como motivo “derecho de petición”, se clasifica como de interés general y se le asigna un término de diez días.

Este registro requiere revisión del contenido original. El término general para responder una petición es de 15 días; el plazo de diez días aplica específicamente a solicitudes de documentos o información. Por ello, la denominación “derecho de petición” no es suficiente para establecer el término: debe atenderse al contenido real de la solicitud.

3.3. -Oportunidad de las respuestas

Los 49 registros válidos:

- Tienen fecha de respuesta.
- Figuran con estado “cerrado”.
- Fueron respondidos antes de la fecha de vencimiento consignada en la matriz.
- No registran traslado a otra entidad.

Con base en las fechas visibles, el tiempo de respuesta se ubicó entre cero y doce días calendario.

En consecuencia, en los registros examinados no se observan respuestas posteriores a las fechas de vencimiento registradas.

3.2. Canales de atención habilitados

Conforme con la información consignada en los informes trimestrales suministrados, durante el primer semestre de 2026 la RAP Eje Cafetero dispuso de los siguientes canales para la recepción y radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD:

- Punto presencial de Atención al Ciudadano.
- Línea móvil institucional.
- Correo electrónico institucional.
- Página web institucional.
- Enlace específico habilitado para la presentación de PQRSD.

La Oficina Asesora de Control Interno verificó la identificación de estos canales en los informes objeto de revisión, sin perjuicio de la validación de su disponibilidad, funcionamiento, accesibilidad y divulgación durante el período evaluado.

RECOMENDACIONES

1-. Actualizar el Manual de PQRSD, particularmente el numeral 11.3, eliminando la asignación de funciones disciplinarias a la Oficina Asesora de Control Interno y determinando claramente la dependencia competente para recibir, trasladar y tramitar las quejas o denuncias con posible alcance disciplinario.

Se recomienda que la Subgerencia Administrativa y Financiera, como responsable del proceso de Gestión Administrativa, coordine la revisión y actualización del documento con las dependencias competentes y establezca un plazo definido para su aprobación y publicación.

Para facilitar el seguimiento, el proceso deberá informar a la Oficina Asesora de Control Interno el responsable designado, las actividades programadas y la fecha prevista de cumplimiento.

2-. Realizar la conciliación de la información contenida en los informes trimestrales RAP-EC-ADM-029 y RAP-EC-ADM-051 con la Matriz de Registro de PQRSD y los soportes documentales, identificando y justificando las diferencias encontradas. Así mismo, fortalecer el control de calidad de los informes, verificando previamente la correspondencia entre el periodo evaluado, las cifras reportadas, la matriz soporte y la denominación del documento.

3-. Diseñar e implementar acciones adicionales de difusión de los canales de atención, mediante piezas gráficas, publicaciones en el portal y redes institucionales, jornadas presenciales u otros mecanismos accesibles para la población de la región.

Las acciones deberán contar con soportes de ejecución y, cuando resulte posible, con mediciones de alcance, interacción o utilización de los canales.

CONCLUSIONES

1-. Se concluye que la recomendación formulada en el informe correspondiente al segundo semestre de 2025, relacionada con la actualización del Manual de PQRSD y la delimitación de las competencias disciplinarias y de la Oficina Asesora de Control Interno, continúa pendiente de cumplimiento, toda vez que el documento no ha sido modificado y mantiene la disposición identificada. En consecuencia, persiste la necesidad de armonizar el manual con la estructura institucional y las competencias establecidas en la normativa vigente.

2-. Los informes trimestrales reportaron 62 solicitudes durante el primer semestre de 2026; sin embargo, la Matriz de Registro de PQRSD contiene 50 registros efectivos, generándose una diferencia de 12 solicitudes. Por lo anterior, no es posible validar plenamente la integridad de las cifras reportadas hasta que el proceso realice la conciliación entre los informes, la matriz y los demás canales o soportes de recepción.

3-. Se verificó que la entidad mantiene habilitada en su portal institucional la sección de Atención Ciudadana, el formulario virtual de PQRSD, los datos de contacto y la encuesta de satisfacción. Sin embargo, no se evidenciaron campañas, piezas publicitarias, publicaciones específicas ni mediciones de alcance que permitan

acreditar el fortalecimiento integral de la difusión de los canales de atención. Por lo anterior, esta recomendación se considera parcialmente cumplida.



HERNANDO OSSA LENIS
Asesor Control Interno



ANA CRISTINA VINASCO VERGARA
Auditora

