

Código:GE-FR-013

Vigente a partir de: 16/10/2024

Versión: 1



INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO, PRIMER SEMESTRE DE 2026”

Fecha: 20 / 07 / 2026

<https://x.com/FORPO>

<https://www.facebook.com/forpo>

[instagram.com/fondo_rotatorio](https://www.instagram.com/fondo_rotatorio)

<https://www.forpo.gov.co/es/>

<https://www.youtube.com/@fondorotato>





1	Objetivo	4
2	Objetivos Específicos.....	4
	2.1 El alcance está determinado por la gestión realizada durante el primer semestre de 2026, 4	
	2.2 Marco normativo.....	4
	2.3 Aspectos Generales	5
3	Resultados del Análisis de la información de la base de datos.....	5
4	Conclusiones	13



Introducción

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones de evaluación y seguimiento establecidas en la Ley 87 de 1993 y demás disposiciones aplicables, elaboró el presente **Informe de Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSF)**, correspondiente al **primer semestre de 2026**, con el propósito de evaluar la gestión adelantada por el Fondo Rotatorio de la Policía en la atención de los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

El seguimiento comprendió la revisión del trámite otorgado a las PQRSF radicadas durante el período evaluado, verificando el cumplimiento de los términos legales para su atención, la oportunidad, calidad y suficiencia de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias, así como la observancia de los procedimientos internos establecidos para la gestión de las solicitudes ciudadanas.

De igual manera, se evaluó la efectividad de los controles implementados dentro del proceso de atención al ciudadano, con el fin de identificar fortalezas, riesgos y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional, la optimización de los tiempos de respuesta y el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

Los resultados del presente informe constituyen un insumo para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección y de los responsables del proceso, permitiendo la formulación e implementación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, al cumplimiento de la normatividad vigente y a la consolidación de una cultura organizacional fundamentada en los principios de transparencia, eficiencia, oportunidad, calidad y servicio a la ciudadanía.



1 Objetivo

Evaluar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSF) atendidas por el proceso de Atención al Ciudadano durante el primer semestre de 2026, mediante el análisis de la información disponible, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos legales y los procedimientos institucionales aplicables, evaluar la oportunidad y eficacia en la atención de los requerimientos, identificar oportunidades de mejora y contribuir al fortalecimiento de los controles, la mejora continua y la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

2 Objetivos Específicos

- Consolidar la información correspondiente a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSF) tramitadas por las diferentes dependencias del Fondo Rotatorio de la Policía durante el primer semestre de 2026.
- Analizar el comportamiento de las PQRSF mediante la evaluación de su volumen, tipología, canales de recepción, dependencias responsables y demás variables relevantes que permitan identificar tendencias y aspectos significativos de su gestión.
- Verificar el cumplimiento de los términos legales y de los procedimientos institucionales establecidos para la atención y respuesta de las PQRSF, evaluando la oportunidad y eficacia en su gestión por parte de las dependencias responsables.
- Identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en el proceso de Atención al Ciudadano, formulando recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los controles, la mejora continua de la gestión institucional y el incremento de la calidad del servicio prestado a la ciudadanía. Contenido del informe.

2.1 El alcance está determinado por la gestión realizada durante el primer semestre de 2026,

en lo relacionado con Derechos de Petición, Tutelas, Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias, Sugerencias, consultas y agradecimiento o felicitación.

2.2 Marco normativo

- Constitución Política de Colombia, artículos 23, 74, 209 y 269.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
- Ley 1755 de 2015 – Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, artículo 76.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Decreto 1081 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República, en lo relacionado con transparencia, acceso a la información pública y atención al ciudadano.
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Documento CONPES 3649 de 2010 – Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Normatividad interna vigente del Fondo Rotatorio de la Policía relacionada con la gestión de PQRSF y la atención al ciudadano.
- Resolución No 00516 del 05 de diciembre del año 2025.



2.3 Aspectos Generales

Con el fin de efectuar el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones (PQRDSCF) correspondientes al primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno solicitó información a la Coordinación de Gestión Documental y Atención al Usuario, dependencia responsable de la administración y seguimiento del proceso de atención al ciudadano.

Para el desarrollo de la evaluación se realizaron actividades de revisión y análisis de la información suministrada, incluyendo la verificación de la base de datos consolidada, la comparación de registros, la validación de la información reportada y la revisión documental de los soportes disponibles en el sistema de información utilizado para la gestión de los requerimientos ciudadanos.

La información objeto de análisis tuvo como fuente primaria las solicitudes radicadas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, así:

- Correo electrónico institucional.
- Sistema de gestión documental.
- Página web institucional.
- Buzones de (sede administrativa, Funza y fábrica de confecciones).
- Redes sociales institucionales (Facebook, X, YouTube e Instagram).

La información recopilada sirvió de base para evaluar el comportamiento de las solicitudes ciudadanas, verificar la gestión realizada por las dependencias responsables y determinar oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano.

3 Resultados del Análisis de la información de la base de datos

El Fondo Rotatorio de la Policía recibió en el período comprendido entre el 1 de junio y el 30 de junio de 2026, las siguientes PQRDSCF:

PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	CONSULTA	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN	TOTAL
2347	23	0	0	41	0	7	2418
97.06%	0.95%	0%	0%	1.70%	0%	0.29%	100%

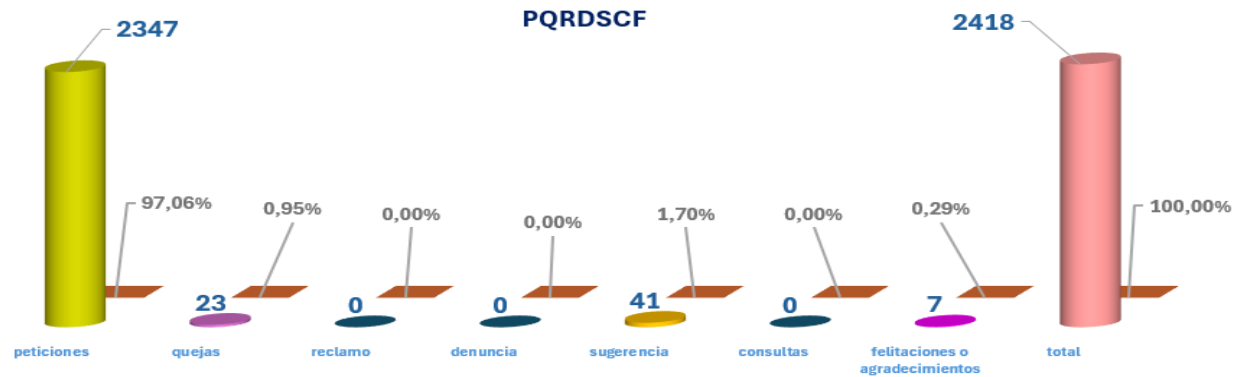
Fuente N°1: Informes

INFORME “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO, PRIMER SEMESTRE DE 2026”



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

PRIMER SEMESTRE 2026



Consolidado de la procedencia de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y agradecimientos o felicitaciones:

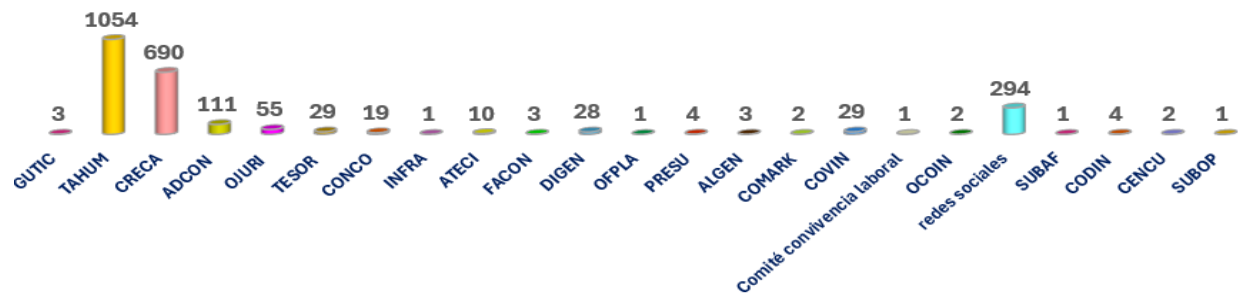
PRIMER SEMESTRE 2026									
DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIAS	CONSULTAS	GRADECIMIENT FELICITACION	SUBTOTAL	%
GUTIC	3	0	0	0	2	0	0	5	0,21%
TAHUM	1054	2	0	0	0	0	1	1057	43,71%
CRECA	690	2	0	0	0	0	5	697	28,83%
ADCON	111	0	0	0	0	0	0	111	4,59%
OJURI	55	0	0	0	0	0	0	55	2,27%
TESOR	29	0	0	0	13	0	0	42	1,74%
CONCO	19	0	0	0	6	0	0	25	1,03%
INFRA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,04%
ATECI	10	0	0	0	10	0	0	20	0,83%
FACON	3	15	0	0	3	0	1	22	0,91%
DIGEN	28	4	0	0	0	0	0	32	1,32%
OFPLA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,04%
PRESU	4	0	0	0	1	0	0	5	0,21%
ALGEN	3	0	0	0	0	0	0	3	0,12%
COMARK	2	0	0	0	0	0	0	2	0,08%
COVIN	29	0	0	0	0	0	0	29	1,20%
Comité convivencia laboral	1	0	0	0	0	0	0	1	0,04%
OCOIN	2	0	0	0	0	0	0	2	0,08%
redes sociales	294	0	0	0	0	0	0	294	12,16%
SUBAF	1	0	0	0	1	0	0	2	0,08%
CODIN	4	0	0	0	3	0	0	7	0,29%
CENCU	2	0	0	0	2	0	0	4	0,17%
SUBOP	1	0	0	0	0	0	0	1	0,04%
TOTAL	2347	23	0	0	41	0	7	2418	100,00%

Fuente: INFORME SEMESTRAL

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, se observa que la información reportada destaca que:



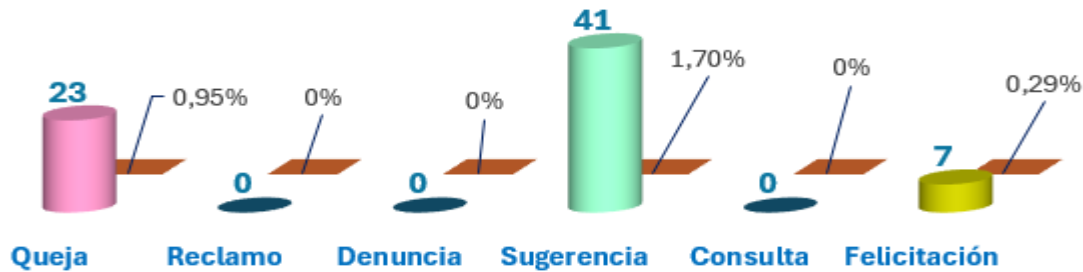
PETICIONES



Del total de 2418 PQRS, el total de 2347 corresponden a peticiones con un porcentaje del 97.06%, de las cuales 1054 fueron dirigidas a la Coordinación de Talento Humano, representando el 44.91%.

A través del Coordinación de Créditos y cartera 690 (29.40%), las redes sociales 294 (12.54%), Adquisiciones y contratos 111 (4.73%), Oficina Jurídica 55 (2.34%), Convenios y contratos 29 (1.24%), Tesorería 29 (1.24%), Dirección General 28 (1.19%), Contabilidad y Costos 19 (0.81%), Atención al Usuario 10 (0.43%), Control disciplinario interno 4 (0.17%), Presupuesto 4 (0.17%), Fábrica de Confecciones 3 (0.13%), Telemática 3 (0.13%), Almacén General 3 (0.13%), oficina de control interno 2 (0.09%), Central de cuentas 2 (0.09%), Comark 2 (0.09%), Infraestructura (0.04%), Oficina Asesora de Planeación (0.04%), Comité de Convivencia laboral 1 (0.04%), Subdirección Operativa 1 (0.04%), Subdirección administrativa y financiera 1 (0.04%).

Con respecto a las otras PQRSF suman 71 y su porcentaje representa un 2.94% de la siguiente forma quejas veintitrés (23), sugerencias cuarenta y uno (41) y agradecimientos o felicitaciones siete (7) distribuidas de la siguiente forma:



Fuente: Solicitudes recibidas primer semestre 2026

COMPARATIVO DE LAS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2025 VS 2026

Peticiones	2025	2026	Aumento
Número	2147	2347	200

Fuente: Solicitudes recibidas primer semestre 2025 y 2026



Durante el primer semestre del período fiscal 2026 se registró un incremento de 200 peticiones respecto al mismo período de 2025, pasando de 2.147 a 2.347 solicitudes. Si bien el porcentaje de participación disminuyó ligeramente de 99,12 % a 97,06 %, el aumento en el volumen total de peticiones refleja una mayor demanda de atención, lo que evidencia un crecimiento en la gestión de solicitudes durante el período analizado.

POR PARTICIPACIÓN DE LAS DISTINTAS VARIABLES DE LAS PQRSCDF

Peticiones: se presentaron 2347 peticiones equivalen al 97.06% del total de las PQRSF, de las cuales 1054 le pertenece al Grupo Talento Humano equivalente al 44.91%, distribuidas en:

- Solicitud Certificado Laboral
- Solicitud desafiliación al SUNET
- Solicitud de información-acción
- Comunicación calificación
- Certificado de desvinculación laboral
- Certificado de cesantías (....)

En el grupo Créditos y Cartera se evidenciaron 690 peticiones, equivalentes al 29.40%, referentes a:

- Solicitud número cuenta para abono a deuda
- Solicitud estado de cuenta actualizado
- Información préstamos
- Usuario y contraseña
- Solicitud Crédito e información (...)

En la Redes Sociales se evidenciaron 294 peticiones, equivalentes al 12.53%, referentes a:

- Solicitud información apertura de la plataforma
- Solicitud información cual es el enlace de la plataforma para ingresar
- Solicitan la forma de realizar la solicitud de documentos (.....)

En el grupo Adquisiciones y Contratos se evidenciaron 111 peticiones, equivalentes al 4.73%, referentes a:

- Información Notificación Pago De Contrato
- Solicitud De Acta De Liquidación Contrato
- Solicitud Certificación de Contrato
- Solicitud Información Convenio



- Remisión Certificación Contrato Interadministrativo
- Certificación Contractual
- Reenvió borrador acta de liquidación contrato
- Solicitud De Actas De Liquidación
- Consulta sobre subasta y adquisición de (...)

En la Oficina Jurídica se presentaron 55 peticiones, el 2.34%, referente a:

- Notificación auto vincula
- Auto aplazamiento audiencia
- Notificación fallo dentro de la acción de tutela
- Solicitud información -expediente disciplinario
- Solicitud pruebas
- Notificación Proceso (....)

En el grupo Tesorería se evidenciaron 29 peticiones, equivalentes al 1.24%, referentes a:

- Certificación Tributaria
- Solicitud Pago De Descuentos Por Nómina Convenio
- Solicitud Certificada De Ingresos Y Retenciones
- Solicitud De Pago De Factura
- Urgente solicitud información fecha pago
- Relación De Descuentos Practicados A Facturas
- Envío evidencias pendientes listado requerimiento (...)

En el grupo Convenios y contratos se evidenciaron 29 peticiones, equivalentes al 1.24%, referentes a:

- Información Convenio
- Solicitud asistencia mesa de trabajo virtual
- Reenvió Proyecto minuta Acta de Liquidación Carta de Compromiso
- Solicitud acervo documental del Convenio Interadministrativo Marco de Cooperación No
- Solicitud reporte facturación electrónica.
- Solicitud compromisos comité convenios
- Solicitud facturación comisión exterior (.....)

En la Dirección General se evidenciaron 28 peticiones, equivalentes al 1.19%, referentes a:

- Solicitud información fábrica de confecciones
- Solicitud diligenciamiento matriz Encuentro de comandantes
- Solicitud de aclaración y revisión de descuentos aplicados a cuenta de cobro - Contrato
- Traslado por competencia comunicado oficial nro. GE-2026-0852-MEBOG.
- Envío Comunicado Oficial No. GS-2026-087-DIPRO
- Trámite por competencia DP de 2026 (....)



En el grupo Contabilidad y Costo se evidenciaron 19 peticiones, equivalentes al 0.81%, referentes a:

- Información Operaciones Recíprocas
- Verificación Saldos Operaciones Recíprocas
- Conciliación Operaciones Recíprocas
- Movimientos De Operaciones Recíprocas
- Solicitud circularización saldos recíprocas a 31 de diciembre de 2025
- Reporte Anual de costos totales
- Recomendaciones para presentación de información plataforma CHIP 1 trimestre 2026 (...)

En Atención al Usuario se evidenciaron 10 peticiones, equivalentes al 0.43%, referentes a:

- Ingresar cuota ahorro
- Solicitud PQRSCF y comparativos 2025-2026
- Información sobre canales de atención al ciudadano
- Respuesta del Trámite PQRS # P202- FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA NACIONAL OFC:RS2026 TRASLADO (.....)

En el grupo Control interno Disciplinario se evidenciaron 4 peticiones, equivalentes al 0.17%, referentes a:

- Solicitud información en el marco de inspección disciplinaria ref. EE-GUIN-2025-115
- Solicitud práctica de prueba - declaración testigo.
- E-2025-51, E-2025-59, E-2025-60 Y E-2026-02
- Remisión Por Competencia - Denuncia Acoso Laboral

En el grupo Presupuesto se evidenciaron 4 peticiones, equivalentes al 0.17%, referentes a:

- Requerimiento información presupuestal y/o contable para el fenecimiento de la cuenta general del presupuesto y del tesoro y la situación financiera (balance general) de la nación, vigencia fiscal 2025.
- Aporte Recurso Ley 14 De 1991-CANAL REGIONAL DE TV-TELECARIBE
- Solicitud de pago - aportes LEY 14 DE 1991
- Reapertura de las categorías CUIPO, Sistema General de Regalías y Personal y Costos, vigencia 2025.

En el grupo Almacén General se evidenciaron 3 peticiones, equivalentes al 0.13%, referentes a:

- ¡SIGAMOS consolidando los inmuebles y datos del Estado en el SIGA!
- Es la hora de reportar los activos intangibles
- Respuesta de fondo solicitud invitación voluntaria para acompañamiento del proceso de mínima cuantía no. mc -002- 2026 SIGEDOC 2026er0047029 SIPAR 2026-370828-82111-

En el grupo Telemática se evidenciaron 3 peticiones, equivalentes al 0.13%, referentes a:

- DESASIGNACION DE ELEMENTOS- MAYOR LEIDY
- Verificación de información expuesta en dominio DNS y limpieza
- Informe de Inteligencia de Amenazas Cibernéticas



En la Fábrica de confecciones se evidenciaron 3 peticiones, equivalentes al 0.13%, referentes a:

- Envío Comunicado Oficial No. GS-2026-044536-DIPRO
- UNIFORME NO. 4 AZUL PRESENTA DEGRADABLE
- Cambio del supervisor “Adquisición elementos de protección de motorizados (cascos y protecciones) con a destino a DIPTRO – AC04-2025”

En el grupo Central de Cuentas se evidenciaron 2 peticiones, equivalentes al 0.09%, referentes a:

- Solicitud prioritaria de información en archivo Excel – Resolución 0298
- Respuesta al comunicado de cobro persuasivo de la resolución no. 00541 del 19/12/2025 (oficio 2026-302-01149-I)

En la oficina de Control Interno se evidenciaron 2 peticiones, equivalentes al 0.09%, referentes a:

- Entidades públicas deben presentar el Informe de Software Legal ante la DNDA 2026
- Solicitud para la realización de auditorías al Grupo TAHUM, relacionadas con la elaboración de uniformes.

En el grupo Comunicación y márketing se evidenciaron 2 peticiones, equivalentes al 0.09%, referentes a:

- IPROVEEDOR - Aceptación prórroga proceso de abastecimiento Nro. RFQ-20260226350
- NM-COR -SOLICITUD COTIZACION UNIFORMES DEFENSA CIVIL-COMARK- PLAZO 20-02-2026 - CORREO 4568

Al comité de convivencia laboral se evidenciaron 2 peticiones, equivalente al 0.09%, referentes a:

- Solicitud de informe de actuaciones y culminación de trámite de quejas remitidas por el Subcomité de Análisis de PQRSCF
- AUTO INHIBITORIO IUS-E-2025-626787 IUC-D-2025-4218

En el grupo Infraestructura se evidencio 1 petición, equivalente al 0.04%, referentes a:

- Solicitud visita verificación y levantamiento de información proceso contractual

En la Oficina Asesora de Planeación se evidencio 1 petición, equivalente al 0.04%, referentes a:

- Solicitud de diligenciamiento de formato electrónico – Aplicación del Desarrollo Sostenible en su jurisdicción.

En la Subdirección Administrativa y Financiera se evidencio 1 petición, equivalente al 0.04%, referentes a:

- envío comunicación oficial No. GS-2026-0147

En la Subdirección operativa se evidencio 1 petición, equivalente al 0.04%, referentes a:

INFORME “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO, PRIMER SEMESTRE DE 2026”



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

- respuesta de fondo solicitud invitación voluntaria para acompañamiento del proceso contratación directa no. cd-027-20 SIGEDOC 2026er0014 SIPAR 2026-365-821-SE.

Comparativo 1° semestre 2025 vs 1° semestre 2026 - quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y agradecimientos y/o felicitaciones.

QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN
14	0	0	3	1	1
0.65%	0.0%	0.0%	0.14%	0.05%	0.05%

Fuente N°: Solicitudes recibidas primer semestre 2025

QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN
23	0	0	41	0	7
0.95%	0.0%	0.0%	1.70%	0.0%	0.29%

Fuente N°: Solicitudes recibidas primer semestre 2026

Quejas: Se recibieron veintitrés (23), equivalente a un porcentaje del 0.25% del total de PQRSDF

- FACON: Se presentaron quince (15)
- DIGEN: se presentaron cuatro (4)
- CRECA: Se presentaron dos (2)
- TAHUM: se presentaron dos (2)

Reclamos: no se registró ninguna durante el periodo.

Las denuncias: No se registró ninguna durante este periodo

Las sugerencias: Se recibieron cuarenta y una (41), equivalente a un porcentaje del 1.70% del total de PQRSF.

- TESOR: Se presentaron trece (13)
- ATECI: Se presentaron diez (10)
- CONCO: Se presentaron seis (6)
- FACON: Se presentaron tres (3)
- CODIN: Se presentaron tres (3)
- CENCU: Se presentaron dos (2)
- GUTIC: Se presentaron dos (2)
- SUBAF: Se presento una (1)
- PRESU: Se presento una (1)



Las consultas: No se registró ninguna durante este periodo.

Felicitaciones: Se recibieron siete (7), equivalente a un porcentaje del 0.29%, del total de PQRSDf.

- Evidenciadas al grupo Créditos y Cartera cinco (5)
- Evidenciadas al grupo Talento Humano una (1)
- Evidenciadas en fábrica de confecciones una (1)

Análisis del comportamiento de las demás PQRSCF 2025 y 2026 en el primer semestre:

- Las quejas pasaron de catorce (14) a veintitrés (23)
- Las denuncias se mantuvieron en cero (0).
- Los reclamos se mantuvieron en cero (0)
- Las sugerencias pasaron de tres (3) a cuarenta y una (41)
- Las consultas pasaron de una (1) a cero (0)
- Los agradecimientos y/o felicitaciones pasaron de una (1) a siete (7)

Así mismo, durante el período evaluado se registró un total aproximado de 77 derechos de petición radicados ante la entidad. De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se evidenció la gestión y emisión de las respuestas correspondientes, en cumplimiento del trámite establecido para este tipo de solicitudes. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control, con el fin de garantizar la oportunidad en las respuestas y el cumplimiento de los términos legales aplicables.

Por otra parte, la Oficina Jurídica reportó un total de 23 acciones de tutela tramitadas durante el período comprendido entre enero y junio de 2026. En el marco de la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que estas fueron atendidas y respondidas oportunamente, lo que refleja el cumplimiento de los términos procesales aplicables y contribuye a la protección efectiva de los derechos fundamentales invocados. No obstante, se recomienda mantener los mecanismos de seguimiento y control para asegurar la continuidad en la atención oportuna de este tipo de actuaciones judiciales.

4 Conclusiones

- La Oficina de Control Interno realizó la verificación al proceso de gestión, control y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), evidenciando oportunidades de mejora en los mecanismos utilizados para su administración y seguimiento.
- Durante la revisión se observó que la matriz actualmente empleada presenta limitaciones para garantizar la trazabilidad integral de los requerimientos, lo que dificulta el monitoreo oportuno de los términos de respuesta, el control de las solicitudes radicadas y el seguimiento al estado de gestión de cada caso. Asimismo, se evidenció que el proceso depende en gran medida de la información reportada por las dependencias responsables de emitir las respuestas, situación que limita la posibilidad de realizar un seguimiento integral desde la radicación hasta el cierre efectivo de las solicitudes. En este sentido, se considera pertinente fortalecer las herramientas de seguimiento y control que permitan optimizar la



gestión de las PQRSF, mejorar la confiabilidad de la información y facilitar la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo del proceso.

- Durante la revisión se evidenció que, durante el primer mes del periodo evaluado, el Grupo de Talento Humano concentró el mayor volumen de solicitudes, situación que generó retrasos en los tiempos de respuesta a las PQRS (Solicitudes de Certificaciones laborales).
- En este sentido, se concluye que para el mismo periodo de la próxima vigencia se realice una planeación anticipada de la capacidad operativa, adoptando las decisiones administrativas necesarias para garantizar una atención oportuna. Lo anterior implica fortalecer el respaldo humano y tecnológico, con el fin de evitar la recurrencia de esta situación y establecer acciones de mejora efectivas que contribuyan al cumplimiento de los tiempos de respuesta y a la mejora continua del servicio.

- RECOMENDACIONES

Como resultado del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y Felicitaciones (PQRSF) correspondiente al primer semestre de 2026, se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con la trazabilidad, el seguimiento y el control del proceso. En este sentido, se formulan las siguientes recomendaciones, orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y al mejoramiento continuo de la atención al ciudadano:

- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los términos de respuesta de las PQRSF, implementando herramientas que permitan generar alertas oportunas para prevenir el vencimiento de los plazos establecidos por la normatividad vigente.
- Consolidar información oportuna y confiable de todas las dependencias responsables de la atención de las PQRSF, con el fin de facilitar el seguimiento integral del proceso, la generación de indicadores y la toma de decisiones basada en evidencia.

Revisado Y Aprobado por:

Contador Público: JUAN JAIRO GIL RODRÍGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Elaborado por:

Adm. Emp: VILMA RINCÓN CEPEDA
Técnico para Apoyo Seguridad y Defensa
Oficina Control Interno