

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

1. Tipo de Informe:	Ley:	x	Seguimiento:	Nº Fecha:	y 14 del 30/07/2026
2. Antecedentes y Justificación:	Atendiendo lo señalado en la Ley 1755 de 2015, la Oficina de Control Interno realiza el presente informe con el propósito de hacer seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con corte al 30 de junio de 2026, las cuales fueron radicadas en la Superintendencia de Sociedades durante el primer semestre de 2026. La información, suministrada por la Coordinación del Grupo de Relación Estado–Ciudadano, se presenta desagregada por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia responsable del trámite. El objetivo principal de este informe es evaluar la oportunidad en la atención de las PQRSD presentadas ante la Entidad y formular las recomendaciones pertinentes para fortalecer la gestión institucional y promover el mejoramiento continuo.				
3. Objetivo:	Realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) para: a. Conocer las inquietudes y manifestaciones de los Grupos de Interés, con el fin de brindar a la Entidad oportunidades para fortalecer la calidad del servicio y la atención al ciudadano. b. Realizar el seguimiento al trámite de PQRSD, para garantizar que se atienda de forma oportuna y eficiente. c. Evaluar la oportunidad en la atención de las PQRSD, con el fin de formular recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo de la Entidad. d. Presentar la información sobre las PQRSD recibidas a través de los distintos canales de comunicación habilitados por la Entidad, de acuerdo con su naturaleza, para que la ciudadanía conozca cómo están siendo gestionadas sus solicitudes.				

 Superintendencia de Sociedades	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

	e. Informar a la ciudadanía sobre los canales de comunicación disponibles para la recepción de PQRS, permitiéndole saber cómo y dónde presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias. f. Analizar la información de las PQRS según el medio de recepción, con base en los canales de comunicación dispuestos por la Entidad, para identificar cuáles son los más utilizados por los ciudadanos. Estos objetivos se alinean con los principios de transparencia, participación ciudadana y eficiencia que rigen la gestión pública. El Sistema de PQRS es una herramienta fundamental para que las entidades públicas puedan conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y para que puedan responder de forma oportuna y eficiente a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. En Colombia, el derecho fundamental de petición y sus distintas modalidades se encuentran regulados, entre otras disposiciones, por la Ley 1755 de 2015, que establece el derecho de las personas a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y a obtener una respuesta oportuna, completa y de fondo. El Sistema de PQRS es un instrumento importante para el fortalecimiento de la democracia y la transparencia en la gestión pública.
4. Alcance:	El seguimiento y el análisis se realizaron con base en las solicitudes radicadas en la Entidad relacionadas con Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) durante el primer semestre de 2026, con corte al 30 de junio. También se consultaron los informes de derechos de petición publicados en el sitio web institucional y la información suministrada por el Grupo de Relación Estado-Ciudadano. La Oficina de Control Interno evaluó los siguientes aspectos: 1. Número de PQRS recibidas a través de los canales de radicación identificados en la base de información, incluyendo el tipo de solicitante y la modalidad de la solicitud. De manera complementaria, se analizaron las atenciones realizadas a través de los canales telefónico, chat y

 Superintendencia de Sociedades	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

	presencial, las cuales no se adicionaron al universo de radicaciones PQRS. 2. Clasificación de las solicitudes según su modalidad: derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia u otra aplicable. 3. Número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias trasladadas a entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo. 4. Llamadas atendidas a través del canal telefónico y atenciones registradas mediante el canal de chat, presentadas como información complementaria y no adicionadas al universo de radicaciones PQRS. 5. Número de atenciones presenciales registradas en el Centro de Información y Atención al Ciudadano durante el período evaluado. 6. Derechos de petición recibidos y su distribución entre los diferentes grupos o dependencias, con la precisión correspondiente para los asuntos de naturaleza jurisdiccional. 7. Quejas y denuncias reportadas por el Grupo de Instrucción Disciplinaria durante el primer semestre de 2026 y su comparación con las registradas durante el segundo semestre de 2025.
5. Normatividad:	La Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", establece los siguientes derechos de los ciudadanos: • Presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas. • Recibir información de la administración pública, en los términos establecidos en la ley. • Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos ante las autoridades.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

	Por su parte, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispone que en toda entidad pública debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos relacionados con el cumplimiento de su misión. Asimismo, establece que la Oficina de Control Interno debe vigilar que su atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. De igual manera, se debe tener en cuenta la Sentencia T-377 de 2000 de la Corte Constitucional, mediante la cual se diferencia entre las solicitudes relacionadas con actos estrictamente judiciales, sujetas a las normas procesales, y las peticiones relacionadas con actuaciones administrativas. En resumen, el Sistema de PQRS en Colombia es un mecanismo fundamental para garantizar el derecho a la participación ciudadana y el control social sobre la gestión pública. A través de este sistema, los ciudadanos pueden expresar sus inquietudes, plantear sus quejas y sugerencias y denunciar irregularidades. Las entidades públicas deben gestionar las PQRS de manera oportuna y eficiente y, en el caso de las peticiones, emitir una respuesta completa y de fondo. Para ello, deben contar con mecanismos adecuados para su recepción, trámite, seguimiento y respuesta. El cumplimiento de la normativa vigente en materia de PQRS es fundamental para garantizar la transparencia, la eficiencia y la eficacia de la gestión pública.
--	--

6. DESARROLLO

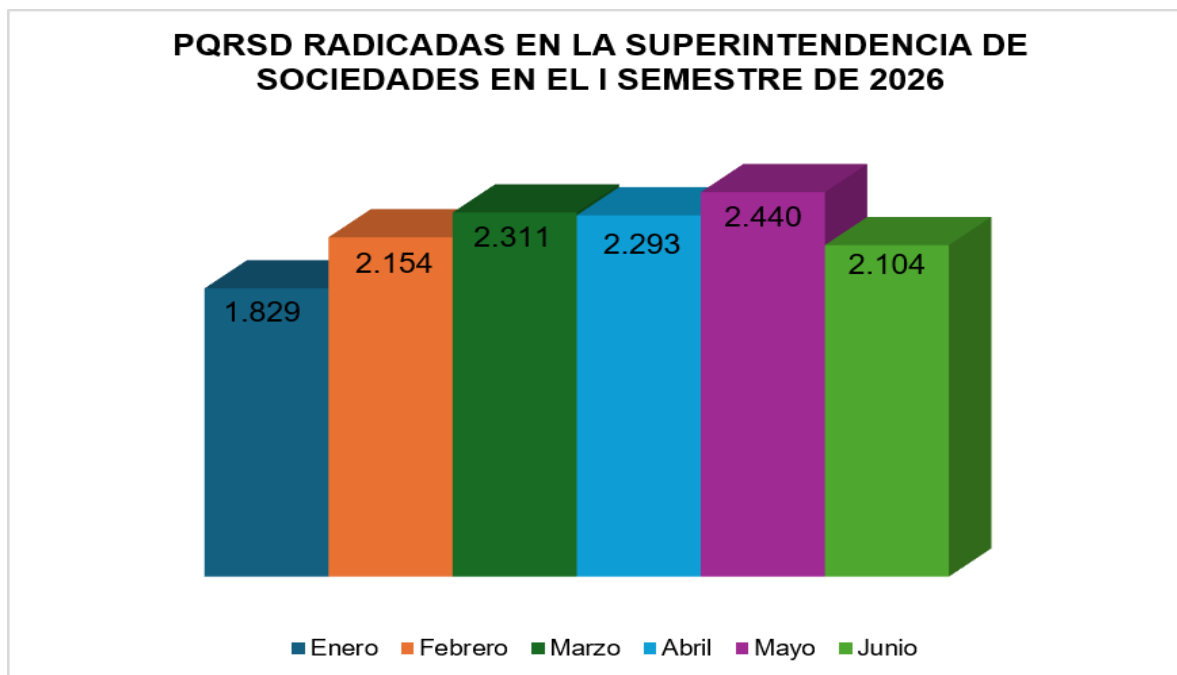
6.1. NÚMERO TOTAL DE PQRS RADICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2026

Durante el primer semestre de 2026, se radicaron 13.131 solicitudes en la Superintendencia de Sociedades, correspondientes a derechos de petición, consultas, certificaciones, solicitudes de información, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Los mayores volúmenes mensuales se presentaron en mayo, con 2.440 radicaciones, equivalentes al 18,58 %; marzo, con 2.311,

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

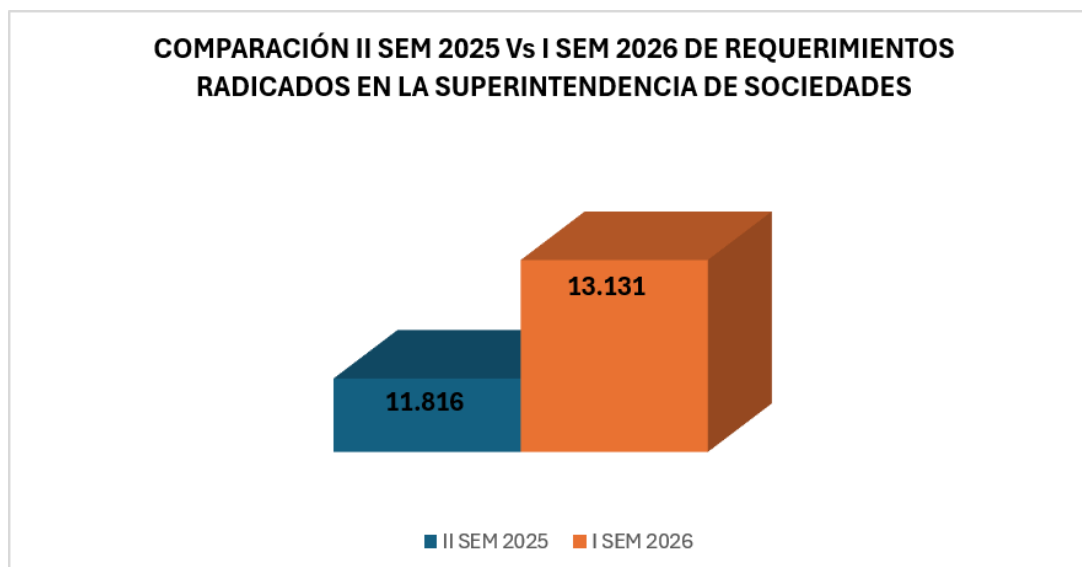
6. DESARROLLO

correspondientes al 17,60 %; y abril, con 2.293, equivalentes al 17,46 %, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No. 1 – PQRSD Radicadas en el primer semestre de 2026

Frente al segundo semestre de 2025, cuando se registraron 11.816 solicitudes, se presentó un incremento de 1.315 radicaciones, equivalente al 11,13%, tal como se muestra a continuación:



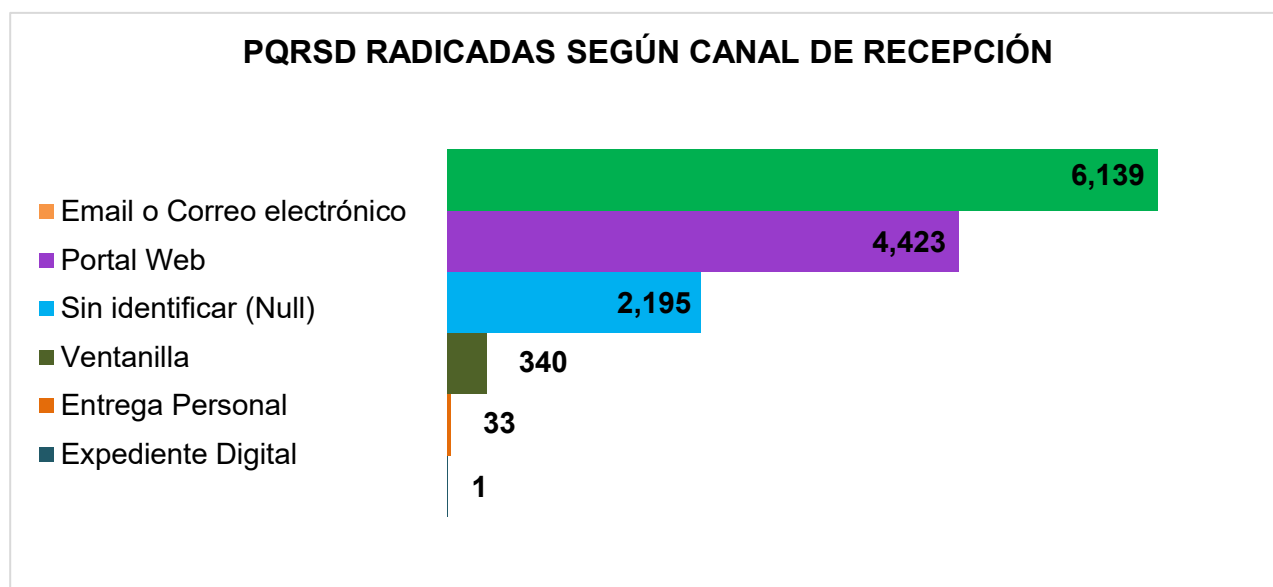
Gráfica No. 2 – PQRSD radicadas durante el segundo semestre de 2025 y el primer semestre de 2026

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

6. DESARROLLO

6.2. CANALES UTILIZADOS

El canal más utilizado fue el correo electrónico, con 6.139 radicaciones, equivalentes al 46,75 % del total; seguido del portal web, con 4.423 radicaciones (33,68 %). Adicionalmente, en 2.195 registros (16,72 %) no se identificó el canal de recepción. Los demás registros correspondieron a ventanilla (340), entrega personal (33) y expediente digital (1), tal como se muestra a continuación:



Gráfica No. 3 – PQRSD radicadas según canal de recepción durante el primer semestre de 2026

Los resultados evidencian el predominio de los canales virtuales, especialmente el correo electrónico y el portal web, los cuales concentraron conjuntamente el 80,43 % de las radicaciones. La ausencia de identificación del canal en 2.195 registros requiere depuración para fortalecer la integridad y trazabilidad de la información.

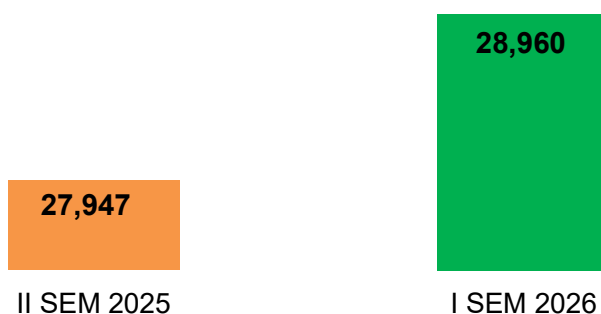
6.2.1. CANAL TELEFÓNICO

En cuanto a las solicitudes atendidas a través del canal telefónico de la Entidad, se evidenció un aumento del 3,62% en su uso por parte de la ciudadanía. Durante el primer semestre de 2026 se atendieron 28.960 llamadas, frente a 27.947 durante el segundo semestre de 2025, lo que representa un incremento de 1.013 llamadas.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

6. DESARROLLO

LLAMADAS ATENDIDAS A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO – COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE DE 2025 Y PRIMER SEMESTRE DE 2026



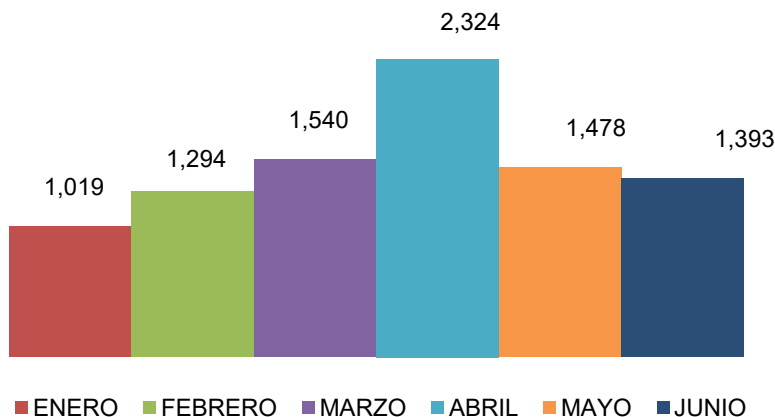
Gráfica No. 4 – Llamadas atendidas por medio del canal telefónico en el segundo semestre de 2025 y el primer semestre de 2026

Las llamadas atendidas corresponden a interacciones registradas en el canal telefónico y se presentan como información complementaria; por tanto, no se adicionan al universo de 13.131 radicaciones PQRS.

6.2.2.CANAL ATENCIÓN VÍA CHAT

En cuanto a las solicitudes atendidas a través del canal de chat, en el primer semestre de 2026 se registraron 9.048 atenciones a través del canal de chat. El mayor volumen se presentó en abril, con 2.324 atenciones, equivalentes al 25,69 % del total; seguido de marzo, con 1.540, correspondientes al 17,02 %; y mayo, con 1.478, equivalentes al 16,34 %, como se muestra en la siguiente gráfica.

ATENCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DEL CANAL DE CHAT – PRIMER SEMESTRE DE 2026



Gráfica No. 5 – Atenciones realizadas a través del canal de chat durante el primer semestre de 2026

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

6. DESARROLLO

Estas atenciones corresponden a interacciones de orientación realizadas a través del canal de chat y se presentan como información complementaria; por tanto, no se adicionan al universo de 13.131 radicaciones PQRS.

6.3. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Con fundamento exclusivamente en la clasificación registrada en los archivos suministrados por el Grupo de Relación Estado–Ciudadano, se identificaron 10.933 solicitudes sujetas al análisis de oportunidad conforme a la Ley 1755 de 2015. Este universo está conformado por 7.602 solicitudes correspondientes a las demás modalidades evaluadas y 3.331 derechos de petición general clasificados expresamente como administrativos.

Adicionalmente, se identificaron 863 derechos de petición general registrados como de naturaleza jurisdiccional y 1.335 registros respecto de los cuales la información disponible no permitió determinar su naturaleza administrativa o jurisdiccional.

Los 863 derechos de petición general registrados como de naturaleza jurisdiccional y los 1.335 registros sin clasificación funcional no fueron incluidos en el análisis de oportunidad. Estos dos grupos se presentan únicamente para conciliar el universo total de 13.131 radicaciones y evidenciar las limitaciones de la información suministrada.

Clasificación del universo	Dentro del término	Extemporáneas	Sin registro de respuesta	Total
Solicitudes evaluadas según la Ley 1755 de 2015	7.484	1.547	1.902	10.933
Derechos de petición general registrados como de naturaleza jurisdiccional	No aplica	No aplica	No aplica	863
Registros sin clasificación funcional	No evaluado	No evaluado	No evaluado	1.335
Total general	-	-	-	13.131

Tabla No. 1 – Conciliación del universo de radicaciones y análisis de oportunidad

De las 10.933 solicitudes incluidas en el análisis de oportunidad conforme a la Ley 1755 de 2015, 7.484 fueron atendidas dentro del término, equivalentes al 68,45 %; 1.547 fueron respondidas de manera extemporánea, correspondientes al 14,15 %; y 1.902 no contaban con registro de respuesta, equivalentes al 17,40 %.

Los 863 derechos de petición general registrados como de naturaleza jurisdiccional se incluyeron exclusivamente para conciliar el universo total, pero no fueron evaluados con base en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, debido a que las solicitudes relacionadas directamente con actuaciones estrictamente jurisdiccionales se rigen por las normas procesales aplicables. Lo anterior, de conformidad con la distinción efectuada por la Corte Constitucional

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

6. DESARROLLO

en la Sentencia T-377 de 2000 entre los actos estrictamente judiciales y los actos administrativos adelantados por autoridades que ejercen funciones jurisdiccionales.

Los 1.335 registros sin clasificación funcional tampoco fueron incluidos en el análisis de oportunidad, debido a que la información suministrada no permitió establecer su naturaleza administrativa o jurisdiccional ni, en consecuencia, determinar el régimen jurídico y el término aplicable. Estos registros requieren validación, clasificación y depuración por parte del responsable de la información.

6.4. TIPOS DE REQUERIMIENTOS

Frente a la información remitida por el Grupo de Relación Estado–Ciudadano (GREC), los principales tipos de requerimientos radicados en el primer semestre de 2026 en la Superintendencia de Sociedades fueron los siguientes:

TIPOS DE REQUERIMIENTOS RADICADOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2026



Gráfica No. 6 – Tipos de Requerimientos radicados en el primer semestre de 2026

En la gráfica anterior se observa que de los 13.131 radicados, las modalidades con mayor número fueron los derechos de petición general, con 5.529 registros, equivalentes al 42,11%; las peticiones de documentos e información, con 4.081, correspondientes al 31,08%; y las certificaciones de secretarios de cámaras de comercio, con 1.467, equivalentes al 11,17%.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

6. DESARROLLO

6.4.1. CLASIFICACIÓN FUNCIONAL REGISTRADA Y DISTRIBUCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN GENERAL

De los 5.529 derechos de petición general, 3.331 se encontraban clasificados expresamente en la información suministrada como administrativos, equivalentes al 60,25 %; 863 estaban registrados como de naturaleza jurisdiccional, correspondientes al 15,61 %; y 1.335 no contaban con una clasificación funcional que permitiera establecer su naturaleza administrativa o jurisdiccional, equivalentes al 24,15 %. Estas cifras corresponden exclusivamente a la clasificación contenida en la información suministrada, sin que la Oficina de Control Interno haya efectuado inferencias o reclasificaciones sobre los registros.

La ausencia de clasificación funcional en 1.335 registros limita la determinación del régimen jurídico y del término aplicable, así como la evaluación integral de la oportunidad en su atención, por lo que se requiere su validación y clasificación por parte del responsable de la información.

En cuanto al direccionamiento, el mayor número de registros fue asignado al Grupo de Gestión Documental. Asimismo, se evidenciaron 1.116 solicitudes sin información de grupo o dependencia en GeDeSS, situación que limita la trazabilidad del trámite y debe ser objeto de depuración.

Grupo o dependencia	Número de solicitudes	Participación
Grupo de Gestión Documental	2.722	49,23 %
Sin información de grupo o dependencia en GeDeSS	1.116	20,18 %
Grupo de Apoyo Judicial	265	4,79 %
Grupo de Procesos de Liquidación A	135	2,44 %
Grupo de Relación Estado–Ciudadano	103	1,86 %
Otras dependencias	1.188	21,49 %
Total	5.529	100,00%

Tabla No. 2 - Distribución de los derechos de petición general por grupo o dependencia

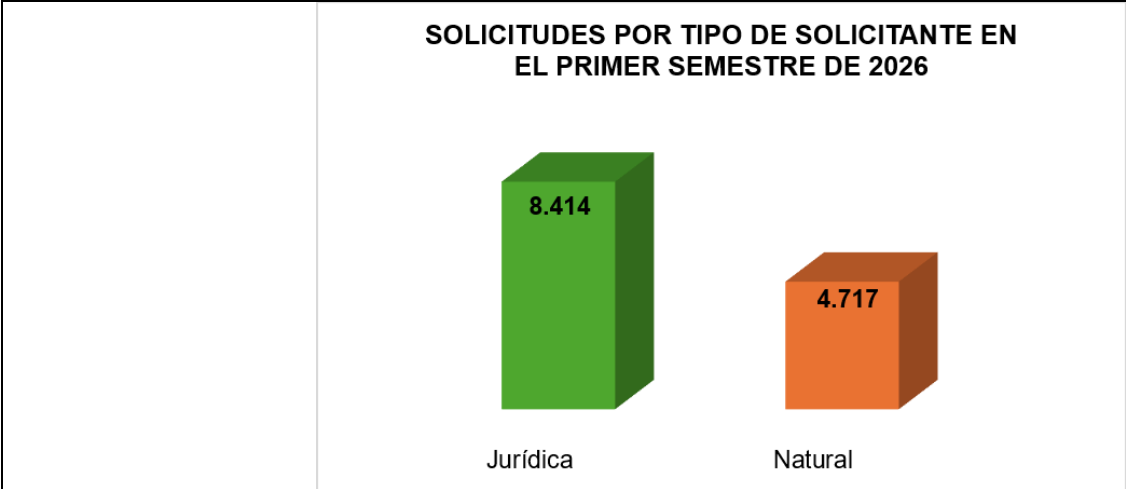
Nota: La suma de los porcentajes individuales puede presentar una diferencia de 0,01 puntos porcentuales frente al 100,00 %, por efecto del redondeo.

6.5. NÚMERO DE SOLICITUDES POR TIPO DE SOLICITANTE

Las 13.131 solicitudes radicadas durante el primer semestre de 2026 se distribuyeron por tipo de solicitante de la siguiente manera:

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

6. DESARROLLO



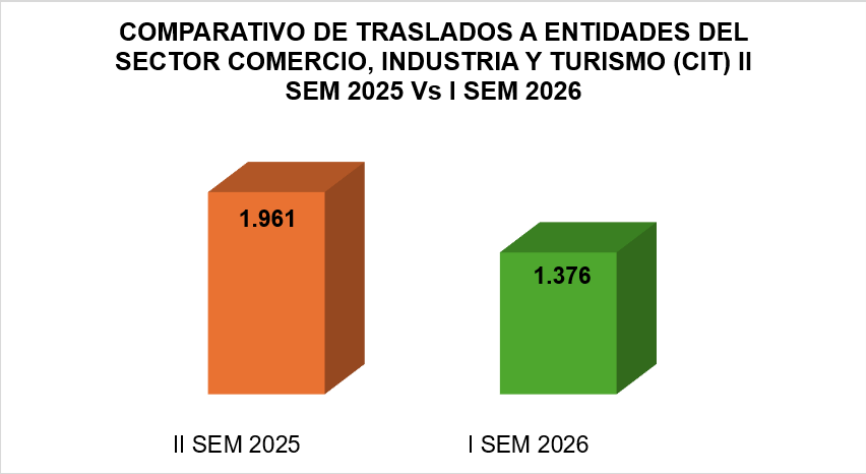
Gráfica No. 7 – Solicitudes radicadas según tipo de solicitante durante el primer semestre de 2026

Las personas jurídicas presentaron 8.414 solicitudes, equivalentes al 64,08% del total, mientras que las personas naturales presentaron 4.717, correspondientes al 35,92%. La información suministrada no reportó peticionarios sin identificar.

La mayor participación de personas jurídicas puede guardar relación con la naturaleza de las funciones de supervisión administrativa y jurisdiccional ejercidas por la Superintendencia de Sociedades.

6.6. TRASLADOS A ENTIDADES DEL SECTOR COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 1.376 traslados a entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo, frente a 1.961 durante el segundo semestre de 2025, lo que representa una disminución de 585 casos, equivalente al 29,83 %.

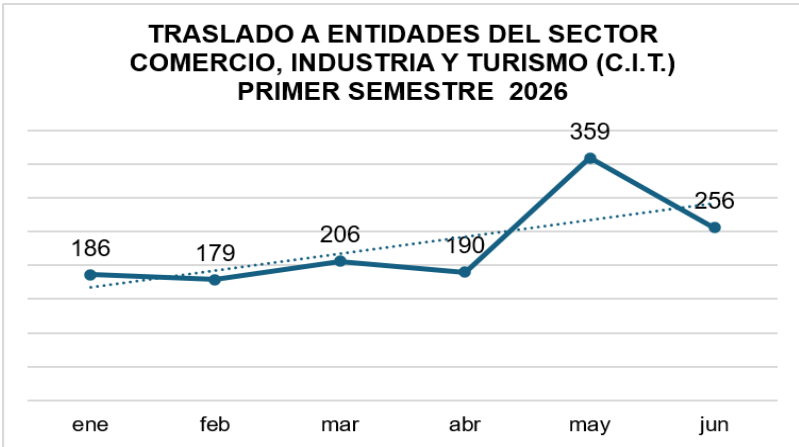


Gráfica No. 8 – Comparativo de traslados a entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

6. DESARROLLO

A continuación, se muestra el número de Traslados mensuales a entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo durante el primer semestre de 2026.



Gráfica No. 9 – Número de traslados mensuales a entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo

Durante el primer semestre de 2026 se registró un promedio mensual de 229 traslados. El mayor número se presentó en mayo, con 359, mientras que el menor se registró en febrero, con 179.

6.7. QUEJAS Y DENUNCIAS REPORTADAS POR LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO (OCDI) – COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE DE 2025 Y PRIMER SEMESTRE DE 2026

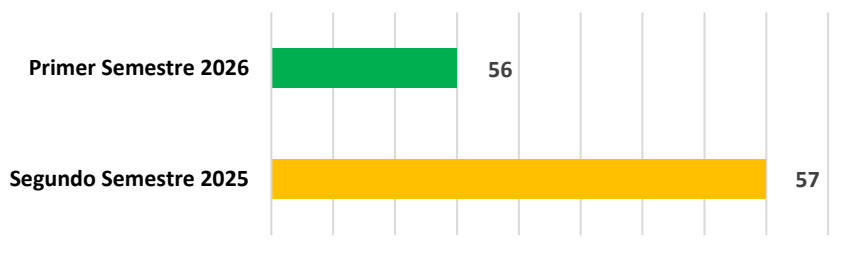
A continuación, se presentan las cifras relacionadas con las quejas y denuncias recibidas directamente a través del correo electrónico administrado por la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI).

Estas cifras corresponden a la comparación de las quejas y denuncias presentadas durante el segundo semestre de 2025 y las recibidas durante el primer semestre de 2026:

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

6. DESARROLLO

COMPARATIVO DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS RECIBIDAS POR LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO



Gráfica No. 10 – Quejas y denuncias reportadas por el Grupo de Instrucción Disciplinaria

Durante el primer semestre de 2026 se reportaron 56 quejas y/o denuncias, frente a 57 durante el segundo semestre de 2025. La variación fue de un caso, equivalente a una disminución del 1,75 %, lo que evidencia un comportamiento cuantitativamente estable entre los dos períodos.

Al analizar el promedio mensual, durante el segundo semestre de 2025 se registró una media aproximada de 9,5 quejas por mes, mientras que en el primer semestre de 2026 el promedio se situó en 9,3 quejas mensuales.

Las 56 quejas y denuncias corresponden a registros recibidos directamente por la OCDI y se presentan como información complementaria; por tanto, no forman parte del universo de 13.131 radicaciones reportado por el GREC.

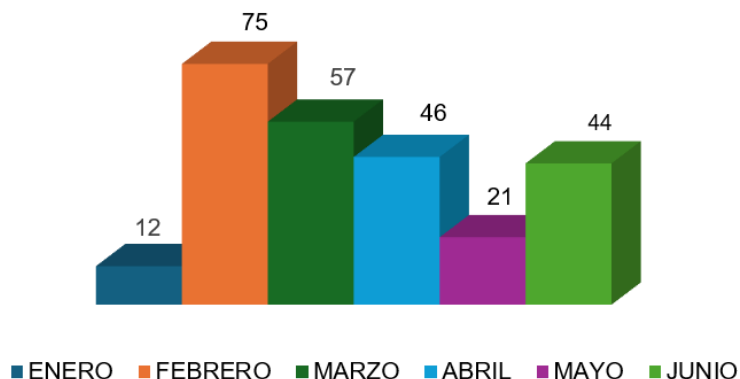
6.8. ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CANAL PRESENCIAL

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 255 atenciones presenciales. Estas corresponden a interacciones de orientación y se presentan como información complementaria; por tanto, no se adicionan al universo de 13.131 radicaciones PQRSD.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

6. DESARROLLO

CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL PRIMER SEMESTRE DE 2026



Gráfica No. 11 – Atenciones presenciales reportadas por el Grupo de Relación Estado–Ciudadano

La atención presencial es prestada por los agentes profesionales del Centro de Contacto, como segundo nivel de atención, quienes brindan orientación sobre asuntos societarios, preguntas frecuentes, cartillas y guías publicadas en el portal web institucional y consultas disponibles en el Sistema de Información General de Sociedades (SIGS).

Durante el primer semestre de 2026, como se muestra en la gráfica anterior, el mayor número de atenciones presenciales se registró en febrero, con 75, mientras que el menor se presentó en enero, con 12.

6.9. CANALES DE ATENCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

La Superintendencia de Sociedades cuenta con los siguientes canales de atención para que la ciudadanía acceda a trámites, servicios e información de la Entidad:

- Canal virtual: Ofrece a los ciudadanos la posibilidad de realizar trámites, solicitar servicios y obtener información de la Entidad de forma ágil y sencilla. Para ello, el ciudadano puede acceder al sitio web de la Superintendencia de Sociedades y utilizar los siguientes servicios:
 - Chat: Servicio de atención al ciudadano que permite a los usuarios realizar consultas y solicitar información de forma inmediata.
 - Correo electrónico: Canal de comunicación que permite a los usuarios enviar consultas y solicitudes de información a la Superintendencia de Sociedades.
 - Portal web o sistema PQRS: Permite a la ciudadanía radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como consultar la información asociada a su trámite, de acuerdo con las funcionalidades disponibles.
- Canal de correspondencia: Permite a los ciudadanos radicar documentos por ventanilla o correo postal. Los documentos radicados por este canal se atenderán de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por la Entidad.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

6. DESARROLLO

- Canal telefónico: Permite a los ciudadanos realizar consultas y solicitar información de forma telefónica.
- Canal presencial: Permite la orientación y atención directa al ciudadano para realizar trámites y solicitar servicios en las sedes de la Entidad.

6.10. NOVEDADES E INCONSISTENCIAS REPORTADAS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Durante el desarrollo del seguimiento, el Grupo de Relación Estado–Ciudadano (GREC), mediante correo electrónico del 29 de julio de 2026, informó sobre las gestiones realizadas dirigidas a la Dirección de Tecnología y al Centro de Servicios Tecnológicos sobre las novedades identificadas en los registros de PQRS y derechos de petición correspondientes al primer semestre de 2026, contenidas en el Sistema de Gestión Documental y en la plataforma GeDeSS.

El GREC manifestó que dichas situaciones habían sido reportadas oportunamente para su análisis y gestión y que se encontraba a la espera de las acciones y soluciones técnicas necesarias para su corrección. Las principales novedades comunicadas fueron las siguientes:

Campo o aspecto	Novedad reportada
Término	Se evidenció que en múltiples registros aparece el valor fijo “30”, el cual no corresponde al término real de atención de la PQRS respectiva y algunos registros aparecen con el campo vacío.
Medio de envío	Se encontraron 1.260 PQRS sin información registrada en el campo correspondiente al medio de envío. Asimismo, se identificaron 935 Derechos de Petición que no cuentan con este dato diligenciado, para un total de 2.195 registros según la discriminación presentada por el GREC.
Dependencia asignada o gestionando	Se evidenciaron 1.116 registros sin información sobre el grupo o dependencia responsable de la gestión en GEDESS, situación que dificulta la identificación del área encargada del trámite.
Campo o aspecto	Novedad reportada
Radicados asignados al GREC	Se identificaron 290 radicados asignados al Grupo de Relación Estado–Ciudadano (GREC) con observaciones que afectan su gestión, entre ellas: - Registros con la anotación “ Seguridad restringida ”, lo que impide visualizar los documentos adjuntos. - Casos que fueron reasignados a otras dependencias, pero que continúan apareciendo como asignados al GREC en los reportes descargados para entrega a otras dependencias. Estas situaciones impactan la gestión de los trámites, el seguimiento de los tiempos de respuesta y los indicadores asociados al control de vencimiento de términos.
Expediente	Se encontraron 1.831 solicitudes sin expediente asociado.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

6. DESARROLLO

	Esta situación impide realizar una adecuada clasificación de los asuntos según correspondan a la función administrativa o jurisdiccional .
Requiere respuesta	Se identificaron 3.828 PQRS con el campo configurado en “No requiere respuesta” . Se recomienda verificar la correcta parametrización y registro de esta información, teniendo en cuenta el impacto que puede generar en los controles de seguimiento y atención.
Respuesta registrada	Se encontraron 745 solicitudes de PQRS sin respuesta registrada en el sistema. De estas: 137 registros aparecen como “Sin identificar (NULL)” . 608 registros cuentan con una dependencia asignada, pero no presentan evidencia de respuesta en el sistema.

Tabla No. 3 - Novedades e inconsistencias reportadas por el GREC en los registros de PQRS y derechos de petición en el Sistema de Gestión Documental y GeDeSS

Las situaciones reportadas pueden afectar la confiabilidad de la información utilizada para realizar el seguimiento de los términos, identificar la dependencia responsable, clasificar la naturaleza de las solicitudes y medir los indicadores institucionales.

El correo remitido por el GREC evidencia que las inconsistencias fueron identificadas y escaladas a las dependencias técnicas competentes. No obstante, con la información disponible al cierre del presente seguimiento no se evidenció un diagnóstico técnico definitivo sobre sus causas ni la implementación y cierre de las acciones requeridas para su corrección.

En consecuencia, no es posible atribuir todas las novedades exclusivamente a fallas del aplicativo, dado que estas pueden estar relacionadas con la parametrización de campos, el diligenciamiento de la información, la actualización de los registros, las restricciones de acceso, las reasignaciones o la generación de los reportes. Su causa debe ser determinada técnicamente por la Dirección de Tecnología y el Centro de Servicios Tecnológicos, en coordinación con el GREC.

7. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME ANTERIOR

El seguimiento evidencia que las recomendaciones formuladas en el informe del segundo semestre de 2025 mantienen vigencia, teniendo en cuenta el incremento del 11,13 % en las radicaciones y la persistencia de respuestas extemporáneas y solicitudes sin registro de respuesta.

1. Frente al cumplimiento de los términos legales, de las 10.933 solicitudes incluidas en el análisis de oportunidad conforme a la Ley 1755 de 2015, 7.484 fueron atendidas dentro del término, equivalentes al 68,45 %; 1.547 fueron respondidas de manera extemporánea, correspondientes al 14,15 %; y 1.902 no contaban con registro de respuesta, equivalentes

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

7. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME ANTERIOR

al 17,40 %. En consecuencia, la recomendación de fortalecer el control de términos y la trazabilidad continúa vigente y debe reiterarse.

- Los canales virtuales concentraron el 80,43 % de las radicaciones. No obstante, en el 19,57% de estos registros no se identificó el canal de recepción, por lo que se requiere continuar fortaleciendo tanto la capacidad de los canales virtuales como la calidad de los datos asociados.
- Los derechos de petición general, las solicitudes de documentos e información y las certificaciones de secretarios de cámaras de comercio continuaron concentrando la mayor demanda. Por ello, se mantiene la recomendación de evaluar la suficiencia y priorización de los recursos destinados a su atención.
- La OCDI reportó 56 quejas y/o denuncias durante el primer semestre de 2026, frente a 57 en el semestre anterior. Aunque el volumen permaneció estable, debe mantenerse el seguimiento a la oportunidad, trazabilidad y adecuado direccionamiento de estos registros.
- La existencia de 1.116 derechos de petición sin información de grupo o dependencia en GeDeSS y de 1.335 registros sin clasificación funcional evidencia que persisten debilidades relacionadas con la integridad y trazabilidad de la información, por lo que se requieren acciones de validación, clasificación, depuración y fortalecimiento de la calidad de los datos.
- El Grupo de Relación Estado-Ciudadano informó a la Dirección de Tecnología y al Centro de Servicios Tecnológicos las inconsistencias identificadas en los registros de PQRSD y derechos de petición, relacionadas, entre otros aspectos, con los términos registrados, medios de envío, dependencias responsables, expedientes, asignaciones, restricciones de acceso y respuestas. Esta actuación evidencia la gestión adelantada por el responsable de la información para comunicar y escalar las novedades. Sin embargo, al cierre del seguimiento no se evidenció su corrección integral ni el cierre de las acciones técnicas correspondientes. En consecuencia, continúa vigente la necesidad de fortalecer la calidad, integridad y trazabilidad de la información.

8. RECOMENDACIONES

- Formular e implementar acciones de mejora orientadas a reducir las 1.547 respuestas extemporáneas y verificar, depurar y gestionar los 1.902 registros sin registro de respuesta identificados en el universo sujeto al análisis de oportunidad conforme a la Ley 1755 de 2015, mediante el análisis de causas por dependencia, responsable y tipología de trámite.
- Fortalecer los mecanismos de alertas tempranas, tableros de control y seguimiento preventivo de vencimientos, de manera que los líderes y responsables puedan adoptar medidas antes de que se materialice el incumplimiento de los términos legales.
- Validar y clasificar los 1.335 registros sin clasificación funcional; depurar los 1.116 derechos de petición sin información de grupo o dependencia en GeDeSS y los 2.195 registros sin identificación del canal de recepción, para garantizar la integridad, consistencia y trazabilidad de la información desde la radicación hasta la respuesta.
- Evaluar la suficiencia de los recursos humanos, tecnológicos y operativos frente al comportamiento de la demanda en los canales de radicación y atención y, de resultar

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

8. RECOMENDACIONES

necesario, adoptar medidas de fortalecimiento, considerando las modalidades de mayor volumen y la demanda registrada en los canales telefónico y en el chat.

5. Definir y documentar el criterio institucional para identificar las peticiones de naturaleza administrativa y aquellas asociadas a actuaciones jurisdiccionales, aplicar dicho criterio a los 1.335 registros sin clasificación funcional y garantizar la aplicación de los términos y reglas correspondientes.
6. Solicitar a la OCDI que en los próximos reportes discrimine las quejas y denuncias por estado de trámite, canal de recepción, resultado y período, con el fin de fortalecer su trazabilidad y permitir el seguimiento a la oportunidad de la gestión.
7. Solicitar a la Dirección de Tecnología y al Centro de Servicios Tecnológicos que, en coordinación con el GREC, realicen un diagnóstico técnico de las inconsistencias reportadas en el Sistema de Gestión Documental y en GeDeSS, determinen sus causas y formulen un plan de acción con actividades, responsables y fechas de cumplimiento. Dicho plan deberá contemplar, como mínimo, la revisión de la parametrización de los términos, el diligenciamiento del medio de envío, la identificación de las dependencias responsables, la asociación de expedientes, las restricciones de acceso, las reasignaciones, el campo "Requiere respuesta" y la consistencia de los reportes descargados, así como las pruebas y evidencias necesarias para verificar su corrección y cierre.

9. CONCLUSIONES

1. Durante el primer semestre de 2026 se registraron 13.131 solicitudes, lo que representa un incremento del 11,13 % frente a las 11.816 radicadas durante el segundo semestre de 2025.
2. El correo electrónico y el portal web concentraron el 80,43 % de las radicaciones. Sin embargo, en el 19,57% de estos registros no se identificó el canal de recepción.
3. De las 10.933 solicitudes sujetas al análisis de oportunidad conforme a la Ley 1755 de 2015, 7.484 fueron atendidas dentro del término, equivalentes al 68,45 %; 1.547 fueron respondidas de manera extemporánea, correspondientes al 14,15 %; y 1.902 no contaban con registro de respuesta, equivalentes al 17,40 %.
4. De acuerdo con la clasificación registrada en la información suministrada, se identificaron 863 derechos de petición general registrados como de naturaleza jurisdiccional, equivalentes al 6,57 % del universo total, y 1.335 registros sin clasificación funcional, equivalentes al 10,17 %. Estos dos grupos se incluyeron para conciliar el universo de 13.131 radicaciones, pero no fueron incorporados al análisis de oportunidad, los primeros, porque no se utilizaron como parámetro los términos de la Ley 1755 de 2015 y los segundos, porque la información disponible no permitió determinar su naturaleza funcional ni el término aplicable.
5. Del total de los 13.131 registros, los derechos de petición general fueron la modalidad con mayor volumen, representados con 5.529 registros, seguidos de las solicitudes de documentos e información, con 4.081, y las certificaciones de secretarios de cámaras de comercio, con 1.467 registros.
6. En la distribución de los derechos de petición se evidenciaron 1.116 registros sin información de grupo o dependencia en GeDeSS. Esta situación, junto con las demás novedades reportadas por el GREC en los campos relacionados con términos, medios de envío,

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

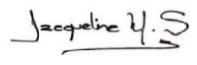
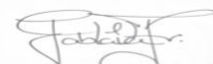
9. CONCLUSIONES

expedientes, asignaciones y respuestas, evidencia debilidades en la integridad y trazabilidad de la información que requieren validación, depuración y corrección técnica.

7. Los traslados a entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo disminuyeron en 585 casos, al pasar de 1.961 en el segundo semestre de 2025 a 1.376 en el primer semestre de 2026, lo que equivale al 29,83 %.
8. La OCDI reportó 56 quejas y/o denuncias, en el primer semestre de 2026, un caso menos que en el semestre anterior, equivalente a una disminución del 1,75%.
9. Como información complementaria, durante el período evaluado se atendieron 28.960 llamadas, se registraron 9.048 atenciones a través del canal de chat y se realizaron 255 atenciones presenciales. En el canal de chat, abril presentó el mayor volumen, con 2.324 atenciones, equivalentes al 25,69 % del total semestral. Estas cifras no se adicionan al universo de 13.131 radicaciones PQRS.
10. El GREC reportó formalmente a la Dirección de Tecnología y al Centro de Servicios Tecnológicos inconsistencias en los registros de PQRS y derechos de petición relacionados con términos, medios de envío, dependencias responsables, asignaciones, restricciones de acceso, expedientes y respuestas. Este reporte evidencia que las novedades fueron identificadas y escaladas a las dependencias técnicas competentes. No obstante, al cierre del seguimiento no se contó con evidencia de su corrección integral ni con un diagnóstico definitivo de sus causas, por lo que persisten riesgos para la calidad, confiabilidad y trazabilidad de la información y para la adecuada medición de los indicadores institucionales.

10. RESPONSABLES

Para constancia, se firma en Bogotá, D. C., a los treinta (30) días del mes de julio de 2026.

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Jacqueline Murillo Sánchez	Jefe de la Oficina de Control Interno	
Lizeth Nathalia Rojas Forero	Profesional Universitario	
Victor Alfonso Romero Ballesteros	Profesional Especializado	