

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

	f. Analizar la información de las PQRSD 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 PQRSD 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, solicitudes y denuncias. En el caso específico de Colombia, el Sistema de PQRSD está regulado por la Ley 1755 de 2015, la cual establece los derechos de los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, y los deberes de las autoridades a responderlas de forma oportuna y eficiente. El Sistema de PQRSD 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 (PQRSD) durante el segundo semestre de 2025, con corte al 31 de diciembre. 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 solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención (presencial, canal escrito, sistema PQRSD, correo electrónico y telefónico), incluyendo el tipo de peticionario (persona natural o jurídica) y el asunto de la solicitud. 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, así como solicitudes anuladas y pruebas realizadas al sistema. 4. Solicitudes telefónicas atendidas por el Grupo de Relación Estado Ciudadano y el Centro de Contacto, relacionadas específicamente con atención de PQRSD.

 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

	5. Número de ciudadanos atendidos presencialmente en el centro de información y atención al ciudadano durante el período evaluado. 6. Derechos de petición recibidos y su correspondiente distribución entre los diferentes grupos o dependencias, a excepción de los derechos de petición de carácter jurisdiccional. 7. PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) cerradas durante el segundo semestre de 2025, con corte al 31 de diciembre de 2025.
5. Normatividad:	La Ley 1755 de 2015, “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 la misma. • 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. Igualmente, la Ley 87 de 1993 establece que, en toda Entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad. La Ley 1474 de 2011, por su parte, establece que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención de las quejas, sugerencias y reclamos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular. En resumen, el Sistema de PQRSD 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 tienen la obligación de atender las PQRSD de forma oportuna y eficiente y de resolverlas de fondo. Para ello,

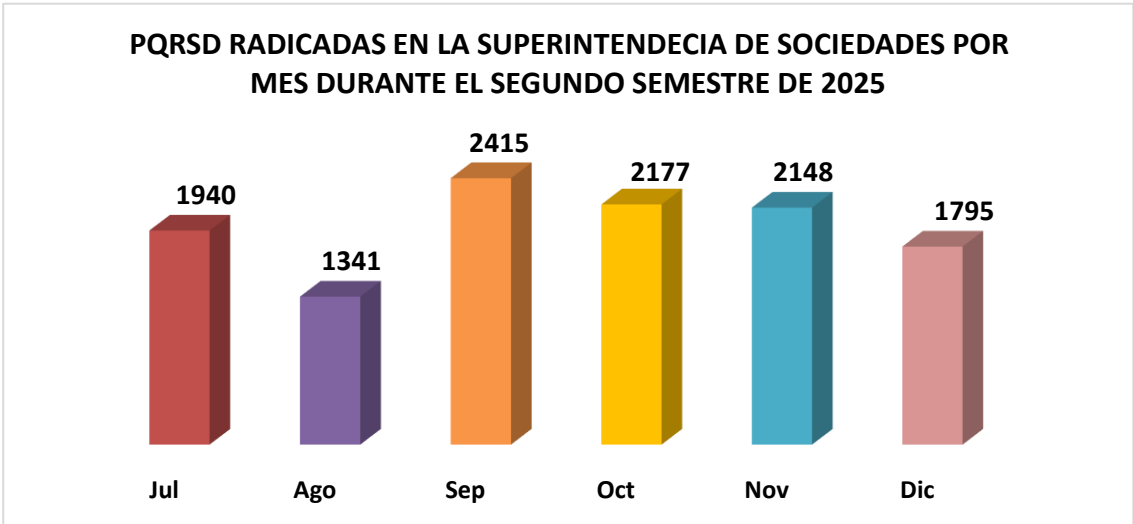
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-011
		Versión	002
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha	24/10/2025
		Clasificación de la información	Pública

	deben contar con mecanismos adecuados de recepción, trámite y resolución de estas solicitudes. El cumplimiento de la normativa vigente en materia de PQRSD es fundamental para garantizar la transparencia, la eficiencia y la eficacia de la gestión pública.
--	--

6. DESARROLLO

1. NÚMERO TOTAL DE PETICIONES (PQRSD) RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2025.

Durante el segundo semestre de 2025 a la Superintendencia de Sociedades le fueron radicadas 11.816 Derechos de petición, consultas, certificaciones, solicitudes de información, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en que los meses con los picos más altos de radicación fueron: septiembre con el 20% que representan 2.415, seguido por octubre y noviembre con el 18% que significan 2.177 y 2.148 respectivamente, tal como se evidencia en el siguiente gráfico:



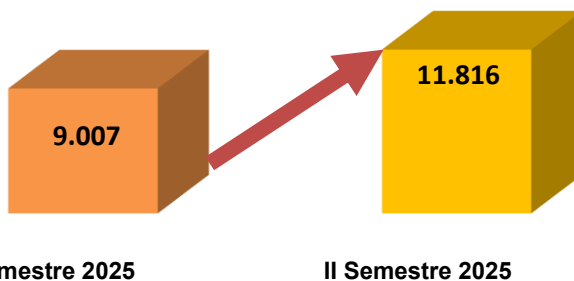
Grafica No. 1 – PQRSD Radicadas en el segundo semestre de 2025

A su vez, se evidencia la continuidad de la tendencia al alza en la radicación de PQRSD en comparación con el semestre anterior de la vigencia, ya que de 9.007 pasaron a 11.816, observando un aumento del 31%, tal como se evidencia a continuación:

	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

COMPARACIÓN I SEMESTRE 2025 Vs II SEMESTRE 2025 DE REQUERIMIENTOS RADICADOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

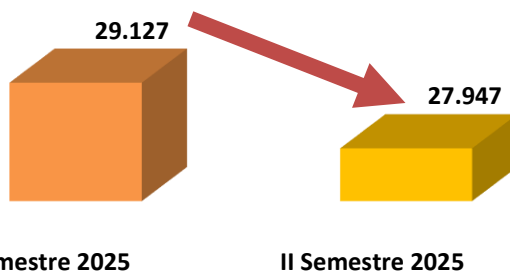


Grafica No. 2 –PQRSD Radicadas en el segundo semestre Vs primer semestre de 2025

2. CANALES UTILIZADOS

En cuanto a las solicitudes atendidas a través del canal telefónico de la Entidad, se evidenció una disminución del 4% en su uso por parte de la ciudadanía. Durante el primer semestre de 2025 se atendieron 29.127 llamadas, frente a las 27.947 registradas en el segundo semestre de 2025.

SOLICITUDES ATENDIDAS A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO COMPARACIÓN I SEMESTRE 2025 Vs II SEMESTRE 2025 DE REQUERIMIENTOS RADICADOS



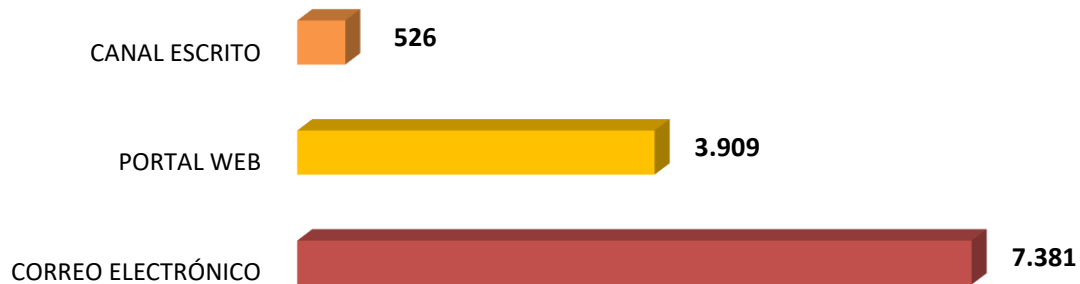
Grafica No. 3 – Solicitudes atendidas por medio del canal telefónico en el segundo semestre Vs primer semestre de 2025

Ahora, en cuanto al total de solicitudes recibidas (Derechos de petición, consultas, certificaciones, solicitudes de información, reclamos, sugerencias y felicitaciones), el canal más utilizado por los usuarios es el correo electrónico que durante el segundo semestre de 2025 registró 7.381, lo que representa el 62% del total de solicitudes. Seguido por el portal web, con 3.909 equivalente al 33%, y finalmente el canal escrito representó el 4% del total de peticiones realizadas que significan 526, tal como se observa a continuación:

	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

CANALES UTILIZADOS DE RADICACIÓN DE PQRSO EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025



Grafica No. 4 – Canales de Radicación utilizados en el segundo semestre de 2025

Finalmente, a la fecha de emisión del presente informe, no se presentaron solicitudes por fax durante el segundo semestre de 2025, lo que refleja que este canal no fue utilizado por los usuarios de la Superintendencia de Sociedades.

Estos datos reflejan la preferencia de la ciudadanía por el correo electrónico y el portal web como principales medios de comunicación con la Superintendencia.

3. OPORTUNIDAD DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS

En relación con las respuestas a los demás trámites, y según la información suministrada por el Grupo de Relación Estado Ciudadano, el 71% de estas fueron resueltas dentro de los términos establecidos por la ley que corresponden a los 5.551; el 14% fueron atendidas de forma extemporánea que significan 1.114; y el 14% aún se encuentran en trámite que representan 1.130, dentro del plazo legal de respuesta.

Ítem	Respuesta dentro del termino	Respuesta Extemporánea	Sin registro de respuesta.	Total, General
Peticiones de documentos e información (solicitud fotocopias)	2652	821	454	3927
Certificaciones secretarios cámaras de comercio	1644	22	7	1673
Consultas	510	98	365	973
Certificaciones	348	102	86	536
Reclamos	235	62	200	497
Certificaciones representantes legales cámaras de comercio	128	5	2	135
Presentación consultas jurídicas	32	4	9	45
Felicitaciones	1		5	6
Sugerencias	1		2	3

	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

Total, general	5551	1114	1130	7795
----------------	------	------	------	------

Tabla No 1 – Requerimientos resueltos en término, extemporáneas y sin registro de respuesta

4. TIPOS DE REQUERIMIENTOS

Referente a la información remitida, por el grupo de relación estado al ciudadano, los principales tipos de requerimientos realizados en el segundo semestre de 2025 en la Superintendencia de Sociedades fueron los siguientes:



Grafica No. 5 – Tipos de Requerimientos radicados en el segundo semestre de 2025

En la gráfica anterior, se observa que, la mayoría de los radicados fueron por: el 33% de los requerimientos en el segundo semestre de 2025 fueron por “*Peticiones de documentos e información (solicitud fotocopias)*” que corresponden a 3.927, el 25% fueron “*Administrativos*” que significaron 2.991 y el 14% “*Certificaciones secretarios Cámaras de Comercio*”, que fueron 1.673

Respecto de los derechos de petición de carácter jurisdiccional, estos corresponden al 26% que significan 1.030. Sin embargo, se debe aclarar que, frente a esta tipología, no es aplicable los términos de los que trata la Ley 1755 de 2015 conforme a la Sentencia T-377 del 3 de abril del año 2000 de la Honorable Corte Constitucional.

Ítem	Respuesta dentro del termino	Respuesta Extemporánea	Sin registro de respuesta.	Total, general
Administrativo	905	340	1746	2991
Jurisdiccional	185	67	778	1030

	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

Total, general	1090	407	2524	4021
-----------------------	-------------	------------	-------------	-------------

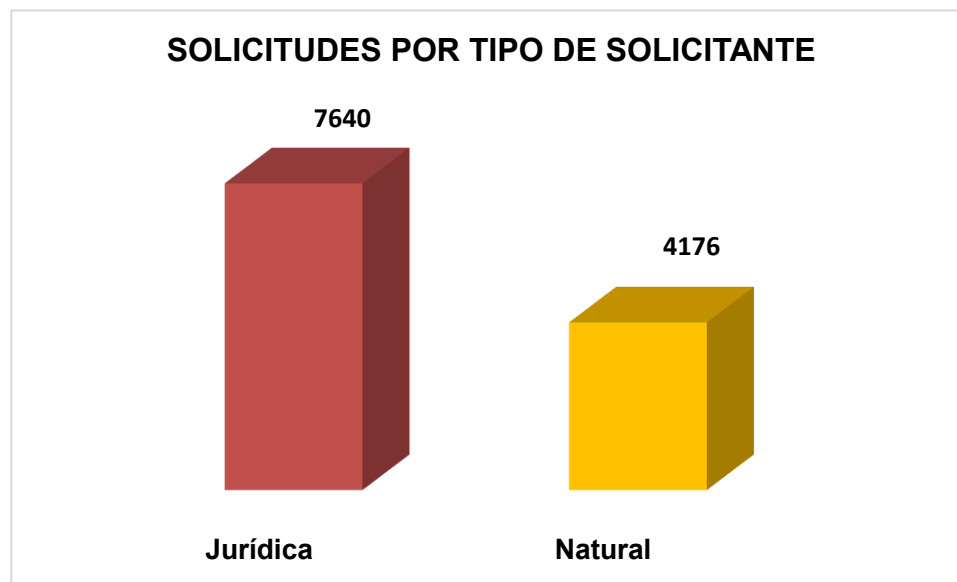
Tabla No 2 – Derechos de Petición resueltos en término, extemporáneos y sin registro de respuesta

A su vez, se observó que el 18% que representa 185 se le dio respuesta dentro del término, el 7% que significa 67 presentó respuesta extemporánea y el 76% que corresponden a 778 no presentó registro de respuesta.

En cuanto a los derechos de petición de carácter administrativo, estos sumaron el 74% que corresponde a 2.991 en el segundo semestre de 2025, de los cuales el 30% que corresponde a 905 se les dio respuesta dentro del término, el 11% que significan 340 se les dio respuesta extemporánea, y el 58% que representa 1.746 no cuenta con registro de respuesta.

5. NÚMERO DE SOLICITUDES POR TIPO DE SOLICITANTE

En el segundo semestre de 2025, de las 11.816 solicitudes radicadas en la Superintendencia de Sociedades, lo fueron por personas naturales y jurídicas así:



Grafica No. 6 – Tipos de Solicitantes que radicaron en el segundo semestre de 2025

Podemos observar que, del total de 11.816 solicitudes presentadas a la Superintendencia de Sociedades durante el segundo semestre de 2025, las personas jurídicas presentaron 7.640 peticiones, siendo las que presentan la mayoría de las solicitudes, con un 65%, mientras que las personas naturales presentaron 4.176 peticiones equivalentes al 35%.

La información indica que las necesidades de las personas jurídicas frente a trámites propios que se pueden adelantar ante la Entidad (como son: certificaciones, consultas, derechos de petición, solicitudes de documentos, presentación de consultas, etc.) son mayores que las de las personas naturales, lo que se refleja en el número de solicitudes. A su vez, las solicitudes de las personas jurídicas son mayores en razón a la naturaleza de la Entidad como ente de supervisión del sector real y con facultades jurisdiccionales, lo que

	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

implica una mayor demanda por parte de las empresas en la solicitud de trámites ante la Superintendencia de Sociedades

6. TRASLADO A ENTIDADES DEL SECTOR COMERCIO

Respecto de las remisiones a entidades del sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.), durante el segundo semestre de 2025 se evidenció un incremento del 13,15 % frente al primer semestre del mismo año, al pasar de 1.733 a 1.961 casos

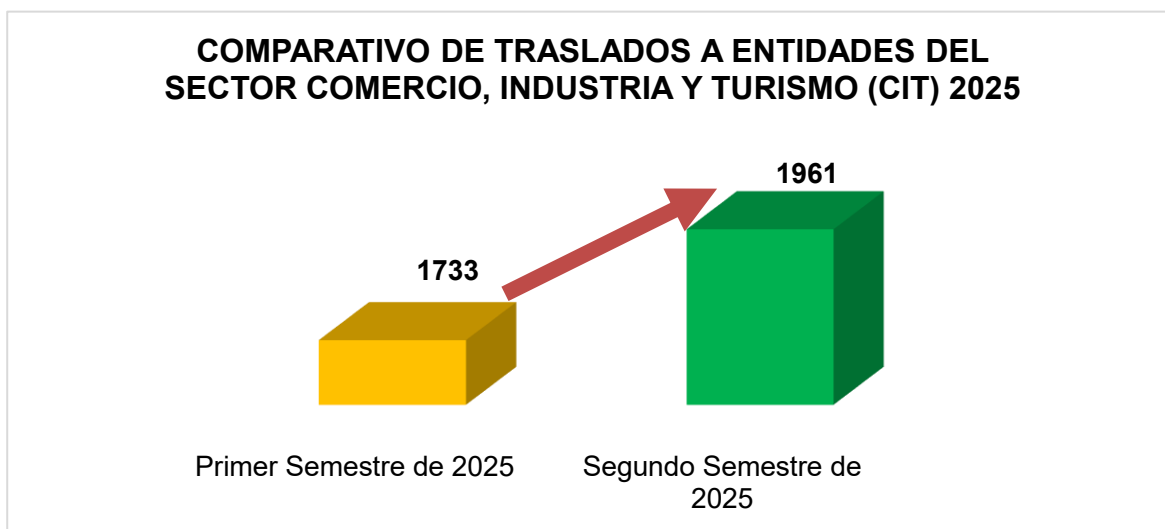


Gráfico 7 – Comparativo Traslados a Entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.)

El aumento en las remisiones a entidades del sector Comercio, Industria y Turismo durante el segundo semestre de 2025 sugiere un mayor volumen de actuaciones administrativas o de trámites que requieren intervención de dichas entidades, lo cual podría estar asociado a un incremento en la actividad económica, a una intensificación de los procesos de control, vigilancia o articulación interinstitucional.

A continuación, se muestra el número de Traslados mensuales a Entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.) durante el segundo semestre de 2025.

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



	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 INTERNO DISCIPLINARIO



Gráfico 9 - Quejas y Denuncias (PQRSDD) Reportadas por el Grupo de Instrucción Disciplinaria

En el gráfico anterior, se observa que el número de quejas y denuncias radicadas por correo electrónico en el segundo semestre de 2025 aumentó frente al número de quejas y denuncias radicadas en el primer semestre del mismo año. Esta diferencia de 16 radicados representa un incremento del 39.02%.

Además, es importante tener en cuenta que el incremento se produjo en un período de seis meses, lo que significa que se recibió un promedio aproximado de 9.5 quejas o denuncias por mes, en el segundo semestre. Este aumento puede darse por varios factores, como la divulgación de los canales de los que dispone la Entidad para realizar este tipo de denuncias por parte de la ciudadanía.

8. ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL EN EL GRUPO RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO

En cuanto a la atención presencial, para el segundo semestre de 2025, se atendieron 2.437 solicitudes por parte del Grupo de Relación Estado-Ciudadano, siendo este el canal preferido por los usuarios que necesitan una atención más personalizada.

	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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

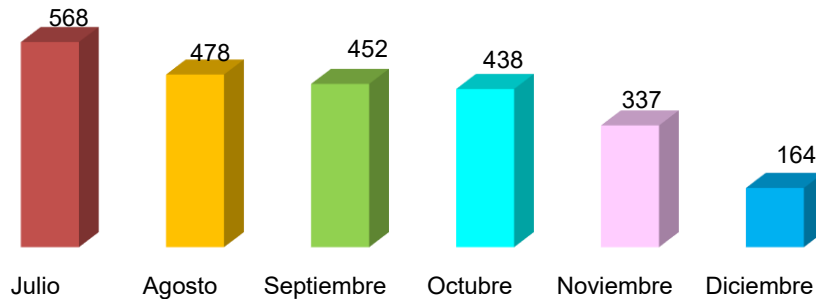


Gráfico 10 – Canal de Atención Presencial Reportadas por el Grupo de Relación Estado Ciudadano

La atención presencial es atendida por los agentes profesionales del centro de contacto y corresponde al segundo nivel de atención, el cual atiende asuntos como orientación en temas societarios que conforman las preguntas frecuentes, las cartillas y guías publicadas en el Portal Web de la Superintendencia de Sociedades y la consulta de base de datos del Sistema de Información General de Sociedades SIGS.

Durante el segundo semestre de 2025, se atendieron a través del canal presencial 2.437 solicitudes, las cuales se encuentran discriminadas mensualmente como se muestra en el gráfico anterior, del que se puede observar que el mes con mayor afluencia fue julio con 568 que representa el 23% de consultas y el mes con menos afluencia de público fue diciembre con 164 que significa el 7%.

La atención presencial es un canal que ofrece la Superintendencia de Sociedades para que los ciudadanos puedan resolver sus dudas y consultas de manera directa con servidores públicos de la Entidad.

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:** El Canal Virtual de la Superintendencia de Sociedades 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:** El Chat es un servicio de atención al ciudadano que permite a los usuarios realizar consultas y solicitar información de forma inmediata.
 - **Correo electrónico:** El correo electrónico es un canal de comunicación que permite a los usuarios enviar consultas y solicitudes de información a la Superintendencia de Sociedades.
- **Canal Correspondencia:** El Canal de Correspondencia de la Superintendencia de Sociedades permite a los ciudadanos radicar documentos de forma presencial o por 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: El Canal Telefónico de la Superintendencia de Sociedades permite a los ciudadanos realizar consultas y solicitar información de forma telefónica.
- Canal Presencial: El Canal Presencial de la Superintendencia de Sociedades permite a los ciudadanos realizar trámites y solicitar servicios de forma presencial en las sedes de la Entidad.

7. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME ANTERIOR

De las siete recomendaciones realizadas en el informe del primer semestre 2025, se pudo observar lo siguiente:

Frente a la primera recomendación *“Debido al incremento en el número de peticiones (PQRSD) presentadas ante la Entidad durante el primer semestre de 2025 equivalente al 6.09% frente al segundo semestre de 2024 y teniendo en cuenta que estas se presentan en su mayoría a través del correo electrónico, es necesario continuar fortaleciendo los canales virtuales para garantizar la atención y la respuesta oportuna a los ciudadanos”*. De acuerdo con la información registrada en el informe, se puede concluir que se sigue presentando un aumento de las PQRSD, ya que se observó un incremento del 31% respecto al primer semestre de 2025.

En cuanto a la segunda recomendación *“En razón a que la mayoría de las solicitudes se presentan con el objeto obtener documentos e información (solicitud fotocopias), certificaciones de secretarios de Cámaras de Comercio y respuesta a derechos de petición general, es pertinente que le Entidad priorice sus recursos para atender estos trámites de manera oportuna”*, se observa que estas solicitudes se siguen presentando, de lo anterior, se reitera la importancia de priorizar este tipo de recursos para atender las solicitudes del cliente externo.

Respecto a la tercera recomendación *“Se ha evidenciado que las solicitudes presentadas a través de los diferentes canales de atención de la entidad se incrementaron especialmente durante el mes de mayo, por lo que es pertinente priorizar los recursos para atender las solicitudes que se presenten en los meses en que se evidencie un alza en las solicitudes efectuadas por la ciudadanía, para evitar demoras en su resolución”*. Al igual que en el punto anterior, se reitera la importancia de priorizar este tipo de recursos para atender las solicitudes del cliente externo ya que continua la tendencia al alza de las solicitudes en el segundo semestre de 2025.

En relación con la cuarta recomendación *“Ante el aumento del 41.83% en el número de quejas y denuncias radicadas reportadas por el Grupo de Instrucción Disciplinaria en el primer semestre de 2025, la Entidad debe evaluar si se están atendiendo de manera adecuada y oportuna. De igual forma, se recomienda continuar con la capacitación a los funcionarios y a los ciudadanos sobre los mecanismos y canales de los que disponen, para realizar sus denuncias”*. Al igual que en el primer semestre de 2025, se continúan aumentando las quejas y denuncias radicadas en un 39% en el segundo semestre de 2025 frente al primer semestre, por lo que se reitera la recomendación.

En lo que concierne a la quinta recomendación *“Ante la cifra de respuestas dadas de manera extemporánea a las solicitudes equivalente al 29.3%, es necesario que la Entidad evalúe los mecanismos tendientes a superar las dificultades, que impiden dar respuesta de manera oportuna”*. Si bien, se observó una disminución frente al periodo anterior, ya que en segundo semestre el porcentaje de respuesta extemporáneas corresponde al 13%, este caso se sigue presentando.

	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

Frente a la sexta recomendación “*Por cuanto se identificó que el 12.3% de las solicitudes no han sido resueltas, es importante que la Entidad tome las medidas necesarias para que las peticiones de la ciudadanía sean atendidas en su totalidad*”. Es importante señalar que si bien, existen términos normativos para dar respuesta, se refleja que el 57% de las solicitudes no cuentan con registro de respuesta, por lo que la entidad debe definir las medidas y priorizar los recursos suficientes para dar respuesta oportuna, suficiente, clara y adecuada a los ciudadanos dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

8. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno se permite recomendar lo siguiente:

1. Reforzar el cumplimiento estricto de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para la atención y respuesta de las PQRS, por cuanto se presentan respuestas extemporáneas y solicitudes sin registro de respuesta, situaciones que pueden constituir vulneración del derecho fundamental de petición y generar eventuales responsabilidades disciplinarias para los servidores públicos.
2. Fortalecer los canales virtuales, especialmente el correo electrónico y el portal web institucional, teniendo en cuenta que concentran la mayor cantidad de radicaciones, mediante el mejoramiento de capacidad tecnológica, automatización de flujos, asignación de responsables y mecanismos de seguimiento en tiempo real.
3. Dimensionar y asignar adecuadamente los recursos humanos, tecnológicos y operativos para la atención de los trámites con mayor volumen de radicación, en particular: solicitudes de documentos e información, certificaciones de secretarios de Cámaras de Comercio y derechos de petición de carácter administrativo, con el fin de garantizar oportunidad, calidad y eficiencia en las respuestas.
4. Evaluar de manera periódica la oportunidad, calidad y trazabilidad en la atención de las quejas y denuncias radicadas y/o gestionadas por el Grupo de Instrucción Disciplinaria, considerando el incremento sostenido en su número, y fortalecer las acciones divulgación sobre los canales de denuncia, en el marco de la política de integridad y lucha contra la corrupción.
5. Diseñar e implementar acciones correctivas orientadas a disminuir de manera progresiva el porcentaje de respuestas extemporáneas, tales como: revisión de cargas laborales, estandarización de procedimientos, definición de tiempos internos de gestión y uso de alertas tempranas sobre vencimientos.
6. Adoptar medidas administrativas y tecnológicas que garanticen que toda PQRS cuente con registro completo de su trámite y respuesta en el sistema, evitando cierres sin evidencia y asegurando la trazabilidad integral desde la radicación hasta la notificación al ciudadano.

	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

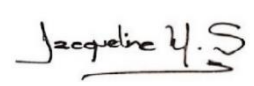
De acuerdo con la información registrada en el informe correspondiente al segundo semestre de 2025 se concluye que:

1. Se presentó un aumento del 31% de las PQRSD en el segundo semestre de 2025 frente al primer semestre de 2025, pasando de 9.007 a 11.816.
2. El mes de septiembre fue en el que más PQRSD se presentaron en el segundo semestre de 2025.
3. El uso del canal telefónico bajo de 29.127 a 27.947 al comparar el segundo con el primer semestre del 2025.
4. El correo electrónico es el medio más utilizado por los ciudadanos para la radicación de las PQRSD, en razón a que por este medio se radicaron 7.381 del total de las PQRSD, que fue de 11.816.
5. El tipo de requerimiento que solicitan más los ciudadanos son las peticiones de documentos e información (solicitud de fotocopias) ya que de las 11.816 por este tipo de solicitud, se radicaron 3.927.
6. De las 11.816 PQRSD, 7.640 solicitantes fueron personas jurídicas.
7. Se evidenció un aumento de los traslados a entidades del sector comercio, industria y turismo por cuanto de 1.733 en el primer semestre de 2025, se pasó a 1.961 en el segundo semestre de 2025.
8. Finalmente, el incremento del 39,02 % en el número de quejas y denuncias recibidas por el Grupo de Instrucción Disciplinaria durante el segundo semestre de 2025, evidencia una mayor utilización de los canales dispuestos por la Entidad para la recepción de PQRSD relacionadas con presuntos hechos de corrupción. El incremento de 41 a 57 radicados no solo refleja un aumento absoluto de 16 casos, sino también una tendencia al alza en la participación ciudadana y en la activación de los mecanismos de control social.

10. RESPONSABLES

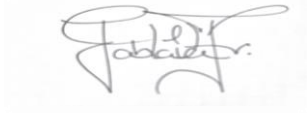
Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 29 días del mes de enero del año 2026

11. RESPONSABLES

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Jacqueline Murillo Sanchez	Jefe Oficina de Control Interno	

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

10. RESPONSABLES

Lizeth Nathalia Rojas Forero	Profesional Universitario	
Victor Alfonso Romero Ballesteros	Profesional Especializado	