



Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional
Al contestar cite Radicado
202511000302873 Id: 970456

Folios: 1 Fecha: 23-10-2025 15:50:12
Anexos: 1 FOTOC. C.C.Y/O DOCUMENTOS
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destinatario: DIRECCION GENERAL

Bogotá D.C., Octubre 23 de 2025

Señor Coronel (RP)
ALVARO ANTONIO ARENAS MUÑOZ
Director General (E)
Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional - Casur

ASUNTO: Remisión Informe de Seguimiento a la atención de las PQRSCF



En cumplimiento de las funciones de *Evaluación y Seguimiento* asignadas a la Oficina de Control Interno, y en atención a lo establecido en el Programa Anual de Auditoría en su componente de Informes de Ley vigencia 2025, me permito remitir el Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Consultas y Felicitaciones - PQRSCF en el marco dispuesto por la Ley 1755 de 2015.

El informe ha sido construido de acuerdo con el análisis de la información correspondiente al segundo semestre de 2024 y presenta las conclusiones y recomendaciones identificadas en el marco de la evaluación independiente y objetiva.

Cordialmente,


SARA NILETH GONZALEZ-SALCEDO
JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO

Anexo: Informe final contentivo en ocho (08) folios

Elaboró: Profesional Contratista. Jairo Enrique Gómez Celis 
Revisó: Jefe Oficina de Control Interno. Sara Nileth González Salcedo 
Fecha elaboración: 20/10/2025
Ubicación: ControlDoc

INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PQRSCF CASUR II SEMESTRE DE 2024

OBJETIVO:

Establecer el nivel de efectividad de los controles definidos por la Entidad para dar cumplimiento a los términos y satisfacción de la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Consultas y Felicitaciones – PQRSCF¹ realizadas por los afiliados, ciudadanos y grupos de interés ante la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – Casur, durante el segundo semestre de 2024.

FUENTES DE CRITERIO:

1. [Artículo 23 de la Constitución Política de 1991](#), "Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución".
2. [Ley 1474 de 2011](#) "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
3. [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".
4. [Decreto 1083 de 2015](#) "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
5. [Decreto 124 de 2016](#) "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
6. [Directiva Ministerial 42222 del 27 de mayo de 2016](#) "Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa".
7. [Modelo Sectorial de Servicio al ciudadano](#) "Oficina de Relación con el Ciudadano 2023"
8. Resolución 3083 de fecha 28-06-2024 "Por la cual se deroga la resolución 2988 del 17/05/2023 y se actualiza el trámite interno del Derecho de Petición y la gestión de las PQRSCF de acuerdo con los lineamientos del Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano en la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional y se dictan otras disposiciones".

¹ Sigla extraída del Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano. Oficina de Relación con el Ciudadano. Ministerio de Defensa Nacional. 2023

METODOLOGÍA:

1. Solicitud de Información a la Subdirección Administrativa, Subdirección de Prestaciones Sociales, Grupo de Atención al Ciudadano, Grupo de Atención al Veterano Policial y Grupo de Comunicaciones Estratégicas, como instancias responsables de la atención de las PQRSCF realizadas ante la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.
2. Verificación de los controles definidos para la radicación, análisis, respuesta, notificación y medición de satisfacción de acuerdo con la información entregada por los responsables de la atención a las PQRSCF.
3. Evaluar el nivel de trazabilidad de las PQRSCF en relación con la conservación de la información desde el momento en que se recibe y hasta la medición de satisfacción.
4. Emitir las conclusiones y las recomendaciones, que, permitan fortalecer los controles definidos para el cumplimiento de la normatividad referente a los términos de respuesta y satisfacción de las PQRSCF recibidas por la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.

ALCANCE:

El presente informe contempla las PQRSCF recibidas por la Entidad durante el segundo semestre de 2024, desde su radicación hasta la medición del nivel de satisfacción por parte de los afiliados, ciudadanos y grupos de interés.

RESULTADOS DEL ANÁLISIS:

Para el desarrollo del presente informe, la Oficina de Control Interno solicitó información al Centro Integral de Trámites y Servicios de la Subdirección de Prestaciones Sociales y al Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – CASUR, correspondiente al segundo semestre del año 2024, con el propósito de verificar la gestión y cumplimiento de los términos legales en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Consultas y Felicitaciones - PQRSCF.

De acuerdo con la información suministrada, se reportó un total de 58.869 registros de solicitudes allegadas durante el periodo objeto de análisis. Sin embargo, dentro de dicho consolidado se identificaron 555 registros correspondientes al año 2025, los cuales fueron excluidos del universo de evaluación al no hacer parte del periodo verificado. De igual manera, se

observaron 12.377 registros que presentaban la fecha 01/01/1900 en el campo de trámite, valor asignado automáticamente por el sistema ControlDoc, y que corresponden a trámites administrativos ajenos a las PQRSCF propiamente dichas.

Luego de depurar la base de datos, eliminando los registros pertenecientes a otras vigencias y aquellos que no correspondían a peticiones ciudadanas, el universo consolidado quedó conformado por 45.937 solicitudes válidas para efectos de verificación y análisis.

De este total, se evidenció que 38.077 registros, equivalentes al 65% del total, no cuentan con número de radicado asignado en el gestor documental ControlDoc, lo que significa que no fueron formalmente radicados en el sistema institucional. Esta situación vulnera la trazabilidad y el control documental, genera un riesgo jurídico frente al cumplimiento de los términos legales para responder las peticiones ciudadanas y dificulta la verificación de la gestión por parte de la Entidad.

A partir de esta depuración, la Oficina de Control Interno determinó un universo de 5.240 solicitudes sobre las cuales se realizó una verificación detallada de la información registrada en el gestor documental institucional. Dentro de este universo, se identificaron las siguientes categorías: 515 derechos de petición, 101 traslados por competencia, 4.578 solicitudes, 37 quejas, 3 felicitaciones y 6 reclamaciones.

Con el fin de evaluar la consistencia, trazabilidad y cumplimiento de los términos de respuesta, se seleccionó una muestra representativa de 126 registros, distribuida proporcionalmente según el tipo de solicitud, de la siguiente manera: 35 derechos de petición, 10 traslados por competencia, 60 solicitudes, 12 quejas, 3 felicitaciones y 4 reclamaciones. Esta muestra permitió verificar de forma aleatoria la gestión y atención realizada por las áreas responsables, así como la observancia de los plazos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

Del análisis de esta muestra, se evidenció que 32 registros no corresponden propiamente a PQRSCF, lo que refleja deficiencias en la correcta clasificación y tipificación de los requerimientos ingresados al sistema.

Asimismo, se determinó que 25 solicitudes no cuentan con respuesta registrada en el gestor documental ControlDoc, lo cual constituye un incumplimiento material del deber legal de responder las peticiones ciudadanas dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. Este hecho representa una

vulneración directa al derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

De igual manera, 60 peticiones no presentan soporte de notificación al peticionario, situación que impide acreditar que la respuesta, cuando existió, fue comunicada oportunamente al solicitante. Tal omisión implica un incumplimiento de la obligación de garantizar la publicidad y eficacia del acto administrativo emitido como respuesta a la petición.

En cuanto a las 12 quejas verificadas dentro de la muestra seleccionada, se evidenció que no están siendo atendidas dentro de los términos legales, lo que representa un incumplimiento del deber constitucional de dar pronta y oportuna respuesta a las peticiones ciudadanas. Se observó que en varios casos las respuestas fueron emitidas de manera extemporánea, superando el plazo máximo de quince (15) días hábiles previsto en la norma. En particular, se destaca el caso de una queja radicada el 17 de julio de 2024, cuya respuesta se emitió el 4 de febrero de 2025, es decir, más de seis meses después de su presentación, periodo en el cual la solicitud fue remitida internamente en ocho (8) oportunidades entre diferentes dependencias antes de obtener una respuesta definitiva.

Esta situación evidencia una falta de coordinación, ausencia de seguimiento efectivo a los plazos y debilidad en los controles de trazabilidad sobre el trámite de las quejas ciudadanas. Además, el retraso en la atención de este tipo de requerimientos vulnera directamente el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, y pone de manifiesto una gestión administrativa ineficiente que afecta el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, incrementando el riesgo de acciones de tutela y observaciones por parte de los organismos de control.

Dicha situación genera un daño antijurídico para la Entidad, en tanto implica la activación de procedimientos judiciales que pudieron evitarse mediante el cumplimiento oportuno de los términos legales. Cada acción de tutela instaurada obliga a la Oficina Asesora Jurídica a destinar recursos humanos y técnicos para atender el trámite judicial, preparar informes, emitir respuestas y coordinar con las áreas responsables, generando así un desgaste procesal y administrativo innecesario.

En consecuencia, el incumplimiento de los términos legales no solo vulnera los derechos de los ciudadanos, sino que también deteriora la imagen institucional, incrementa la carga operativa de las dependencias jurídicas y administrativas, y produce un impacto negativo en la eficacia y economía de la gestión pública.

Adicionalmente, se identificó que la Entidad no cuenta con una estructura administrativa claramente definida que centralice la gestión de las PQRSCF, lo que genera dispersión en la responsabilidad y dificulta el seguimiento integral de los trámites. Actualmente, no existe un grupo o dependencia que ejerza la función de líder o cabeza visible encargada de coordinar, ejecutar y consolidar las gestiones relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas. En su lugar, las dependencias con mayor volumen de requerimientos asumen de manera parcial la atención de las PQRSCF, sin que ello implique una responsabilidad formal o articulada entre las áreas. Esta situación conlleva a una gestión fragmentada y poco coordinada, que afecta la trazabilidad, oportunidad y uniformidad en la respuesta a los ciudadanos, contraviniendo los principios de coordinación y eficacia que rigen la función administrativa conforme al artículo 209 de la Constitución Política.

De igual forma, se observó que no existe un conocimiento homogéneo sobre la correcta tipificación de las PQRSCF por parte de las dependencias que intervienen en el proceso. En la información revisada se evidenció la inclusión de trámites administrativos que no constituyen peticiones en los términos de la Ley 1755 de 2015, tales como notificaciones judiciales, autos admisorios, actualizaciones de datos o estados procesales, los cuales fueron clasificados y tramitados como PQRSCF. Esta práctica no sólo genera un error de tipificación, sino que también provoca un desgaste administrativo al someter a trámite peticiones que no corresponden a la naturaleza de la gestión ciudadana, inflando artificialmente las cifras de PQRSCF recibidas e impidiendo que se realice una evaluación precisa del cumplimiento de los términos legales de respuesta.

También se evidenció una limitación significativa en la disponibilidad y organización de la información reportada, situación que obligó a la Oficina de Control Interno a realizar una consulta avanzada y verificación cruzada con diferentes grupos y dependencias, con el fin de consolidar la información necesaria para la elaboración del presente informe. La falta de un registro unificado y depurado generó demoras en la consolidación y validación de los datos, toda vez que fue necesario identificar manualmente cuáles registros correspondían efectivamente a PQRSCF, cuáles se encontraban mal tipificados, y cuáles pertenecían a otras vigencias. Esta labor exhaustiva de verificación y depuración de información evidencia la carencia de controles eficientes y de un sistema articulado de reporte y seguimiento, lo que afectó los tiempos de entrega del informe y refleja la necesidad de fortalecer los procesos de registro, clasificación y gestión documental en la Entidad.

Finalmente, se constató que ninguno de los registros verificados cuenta con medición sobre el nivel de satisfacción del usuario respecto a la atención recibida, incumpliendo los lineamientos del Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano y limitando la capacidad institucional para implementar acciones de mejora continua en los procesos de atención y respuesta.

En consecuencia, los resultados del análisis permiten evidenciar que la entidad no está garantizando el cumplimiento de los términos legales, la trazabilidad documental, ni la eficacia en la atención de las PQRSCF, generando un riesgo jurídico significativo por posibles acciones de tutela o sanciones disciplinarias derivadas del incumplimiento de los deberes funcionales en materia de atención al ciudadano.

CONCLUSIONES:

1. Se evidencia una debilidad estructural en los controles internos adoptados por la Entidad para la identificación, registro y direccionamiento de los requerimientos y trámites presentados por los afiliados, ciudadanos y grupos de interés ante CASUR. La ausencia de procedimientos homogéneos y verificables en el uso del gestor documental ControlDoc limita la trazabilidad de la información y dificulta el cumplimiento del principio de eficacia administrativa.
2. Se constata un incumplimiento reiterado de los términos legales para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, en contravención de lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015, la cual establece que toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación (como término general). Estas demoras constituyen una vulneración directa al derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, y exponen a la Entidad a la interposición de acciones de tutela por parte de los ciudadanos afectados.
3. Los controles definidos por la Entidad respecto al seguimiento y verificación del trámite oportuno de las PQRSCF resultan inefectivos, dado que persisten situaciones de inoportunidad en las respuestas y falta de estructura en los procesos de radicación, análisis y notificación. La carencia de mecanismos de control automatizados y de supervisión permanente sobre los plazos genera incumplimientos de los deberes funcionales establecidos en la normativa vigente y puede dar lugar a responsabilidad disciplinaria de los funcionarios encargados.

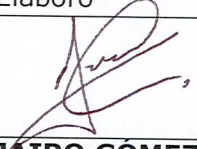

4. La ausencia de mediciones sistemáticas del nivel de satisfacción de los usuarios representa un incumplimiento a los lineamientos del Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano. Esta omisión limita la capacidad institucional de evaluar la efectividad de la gestión, impide la implementación de acciones de mejora continua y afecta la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio que presta la Entidad.

RECOMENDACIONES:

1. Fortalecer los mecanismos de trazabilidad y control documental en la gestión de las PQRSCF, de manera que cada etapa del trámite — radicación, análisis, respuesta, notificación y cierre— quede debidamente registrada y soportada en el gestor documental institucional. Esta trazabilidad resulta indispensable para garantizar la observancia de los principios de publicidad, transparencia y eficacia administrativa, así como para permitir la verificación del cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.
2. Implementar estrategias de seguimiento y control sobre los términos de respuesta, que permitan asegurar que todas las solicitudes sean atendidas dentro de los plazos perentorios fijados por la normatividad vigente. Se recomienda establecer sistemas automatizados de alertas o tableros de control que adviertan sobre el vencimiento de los términos legales y permitan adoptar medidas preventivas. Con ello se busca evitar retrasos injustificados que puedan derivar en vulneraciones al derecho fundamental de petición o en acciones de tutela por parte de los ciudadanos.
3. Reforzar la capacitación y actualización permanente del personal responsable de la gestión de PQRSCF, con énfasis en el cumplimiento de los deberes derivados de la Ley 1755 de 2015, la correcta tipificación de los requerimientos, la adecuada atención al ciudadano y el uso eficiente del sistema de gestión documental. Esta formación debe orientarse al fortalecimiento de una cultura institucional de servicio, oportunidad y responsabilidad frente al ejercicio del derecho de petición.
4. Establecer un control automatizado y normativamente estandarizado que garantice la correcta clasificación, tipificación y direccionamiento de las solicitudes ingresadas al sistema, de modo que se evite la confusión entre trámites administrativos, peticiones de información, quejas o reclamos. Esta medida contribuirá a mejorar la trazabilidad, a reducir reprocesos y

a asegurar la gestión oportuna conforme a la naturaleza jurídica de cada solicitud.

5. Diseñar e implementar un sistema permanente de medición y evaluación de la satisfacción ciudadana, que permita obtener retroalimentación objetiva sobre la calidad, oportunidad y claridad de las respuestas emitidas por la entidad. Los resultados de esta medición deben analizarse periódicamente y servir como insumo para la toma de decisiones, el rediseño de procesos y el fortalecimiento continuo del servicio al ciudadano, conforme a los lineamientos del Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano.

Elaboró	Revisó y Aprobó
	
JAIRO GÓMEZ CELIS	SARA NILETH GONZÁLEZ SALCEDO
Profesional - Contratista	Jefe Oficina de Control Interno
Fecha de Elaboración: Octubre 17 de 2025	