



Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional  
**Al contestar cite Radicado**  
**202511000317743 Id: 977803**

Folios: 1 Fecha: 01-12-2025 07:17:33  
Anexos: 1 FOTOC. C.C.Y/O DOCUMENTOS  
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Destinatario: DIRECCION GENERAL

Bogotá D.C., Diciembre 01 de 2025

Señor Coronel (RP)

**ÁLVARO 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 primer semestre de 2025 y presenta las conclusiones y recomendaciones identificadas en el marco de la evaluación independiente y objetiva.

Cordialmente,

  
**SARA NILETH GÓZALEZ SALCEDO**  
JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO

Anexos: 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: 28/11/2025  
Ubicación: ControlDoc

## INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PQRSCF CASUR I SEMESTRE DE 2025

### 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 – PQRSCF<sup>1</sup> realizadas por los afiliados, ciudadanos y grupos de interés ante la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – Casur, durante el primer semestre de 2025.

### 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 2023](#) "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".

### ALCANCE

El presente informe contempla las PQRSCF recibidas por la Entidad durante el primer semestre de 2025, desde su radicación hasta la medición del nivel de satisfacción por parte de los afiliados, ciudadanos y grupos de interés.

---

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

## RESULTADOS DEL ANÁLISIS

Para el desarrollo del presente informe, la Oficina de Control Interno solicitó información al GIT. Trámites y Servicios adscrito a la Subdirección de Prestaciones Sociales y al GIT. Atención al Ciudadano perteneciente a la Subdirección Administrativa de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – CASUR, correspondiente al periodo enero a junio de 2025, con el propósito de verificar la gestión, trazabilidad y cumplimiento de los términos legales en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSCF.

Inicialmente, la Entidad reportó un total de 94.346 registros, dentro de los cuales se encontraban incluidos trámites administrativos, notificaciones judiciales, comunicaciones internas y otros registros que no cumplen con la tipología ni los parámetros de clasificación establecidos para las PQRSCF. En consecuencia, y con el fin de garantizar un análisis objetivo, preciso y ajustado a la normatividad, la Oficina de Control Interno procedió a depurar la información, excluyendo los registros no correspondientes, hasta obtener un universo real de 78.742 solicitudes válidas para efectos del presente seguimiento.

Una vez depurado el consolidado, las PQRSCF se clasificaron de acuerdo con la tipología definida por la Entidad, obteniéndose las siguientes cantidades: 592 derechos de petición, 143 traslados por competencia, 9 denuncias, 2 felicitaciones, 48 quejas, 47 reclamos, 77.889 solicitudes y 12 sugerencias, para un total general de 78.742 registros, conforme se presenta en la Tabla No. 1. Esta clasificación permitió delimitar el universo real susceptible de verificación y constituyó la base para determinar la estrategia de muestreo aplicada por la Oficina de Control Interno.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Derechos de petición	592
Traslados por competencia	143
Denuncias	9
Felicitaciones	2
Quejas	48
Reclamos	47
Solicitudes	77.889
Sugerencias	12
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>78.742</b>

Tabla No. 1 Creada por el auditor según la información reportada

## INCONSISTENCIA ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA Y LA TRAZABILIDAD REAL

Durante la verificación se evidenció que la información suministrada por las dependencias responsables no coincide con los registros existentes en gestor documental. En múltiples casos, los datos reportados como "tramitados" no cuentan con soporte que permita acreditar la trazabilidad del trámite ni la emisión o notificación de la respuesta. Esta situación compromete la confiabilidad del consolidado institucional y la transparencia del proceso de atención al ciudadano.

La falta de correspondencia entre lo reportado y lo verificado demuestra una debilidad estructural en el registro, seguimiento y cierre de las PQRSCF, así como el incumplimiento de los lineamientos de la Ley 1755 de 2015<sup>2</sup>.

## **APLICACIÓN DEL MUESTREO Y RESULTADOS POR TIPO DE SOLICITUD**

En relación con la selección de la muestra, es importante precisar que la Oficina de Control Interno aplicó un muestreo técnico que incluyó 202 registros del universo total, teniendo en cuenta las acciones y observaciones emitidas en informes anteriores, en los cuales se identificaron debilidades estructurales en el registro, trazabilidad y cierre de las PQRSCF.

Debido a que dichas debilidades ya habían sido evidenciadas de manera reiterativa en la vigencia anterior, la presente verificación se orientó a determinar si las acciones adoptadas por la Entidad, habían sido implementadas efectivamente y si existía mejora en el cumplimiento de los términos legales. En ese sentido, aunque el tamaño de la muestra pudiera considerarse limitado frente al universo general, esta fue seleccionada de manera proporcional, focalizada y coherente con las falencias previamente identificadas, constituyéndose en un insumo suficiente y representativo para evaluar la continuidad o superación de los riesgos previamente advertidos. Así, la muestra seleccionada permite establecer con certeza razonable, que las inconsistencias detectadas no corresponden a casos aislados, sino a una tendencia institucional persistente que afecta la gestión y garantía del derecho fundamental de petición.

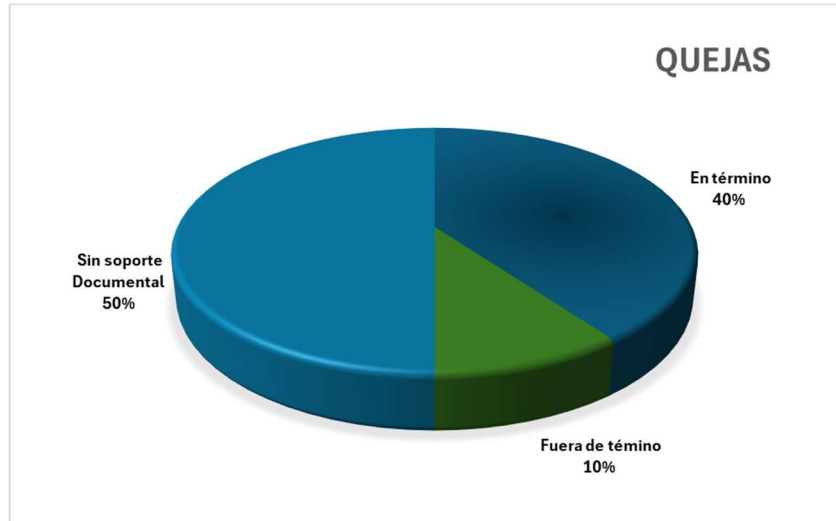
Respecto de los derechos de petición, la Oficina de Control Interno revisó un total de treinta (30) registros. Del análisis efectuado se determinó que trece (13) de ellos fueron respondidos dentro del término legal establecido en la Ley 1755 de 2015. No obstante, nueve (9) derechos de petición fueron atendidos fuera de los términos legales, lo que evidencia un incumplimiento directo del deber constitucional de respuesta oportuna. Adicionalmente, en ocho (8) casos se encontró respuesta, pero esta no cuenta con la trazabilidad completa en el sistema de gestión documental de la Entidad, situación que impide verificar de manera integral la validez del trámite, la emisión del acto administrativo y la notificación correspondiente. En consecuencia, este grupo refleja un porcentaje significativo de incumplimiento y ausencia de soporte documental adecuado.



Fuente: Construcción Propia OCI

<sup>2</sup> [Ley 1755/2015 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](#)

En lo referente a las quejas, la muestra incluyó diez (10) registros. Se verificó que cuatro (4) de ellos fueron respondidos dentro del término legal, lo cual indica un cumplimiento parcial. Así mismo, se identificó que dos (2) quejas fueron trasladadas por competencia; sin embargo, no se evidencia gestión alguna sobre la misma. De otra parte, una (1) queja fue respondida fuera del término legal y tres (3) no presentan evidencia alguna de respuesta en el sistema. A su vez, se constató nuevamente la práctica inadecuada según la cual las quejas son atendidas por la misma dependencia cuestionada, y no por el nominador o autoridad competente, contraviniéndose de esta manera el principio de imparcialidad administrativa previsto en el artículo 209 de la Constitución Política y en la normativa interna de atención al ciudadano.



Fuente: Construcción Propia OCI

En cuanto a los reclamos, se revisaron diez (10) registros. Se evidenció que seis (6) reclamos cuentan con respuesta formal y válida. Tres (3) fueron trasladados a la dependencia competente sin respuesta, y uno (1) no presenta evidencia de respuesta ni trazabilidad documental. Este comportamiento refleja que el proceso de atención de reclamos conserva fallas en el registro, soporte y cierre oportuno.



Fuente: Construcción Propia OCI

Respecto de las sugerencias, se revisaron seis (6) casos. De estos, dos (2) no cuentan con respuesta por parte de la Entidad, lo cual refleja una omisión en el deber legal de atención. Dos (2) fueron trasladadas a otras dependencias sin que se evidencie gestión o respuesta y las dos (2) restantes presentan respuesta fuera de términos. Este grupo exhibe irregularidades en términos de registro y cierre del trámite.



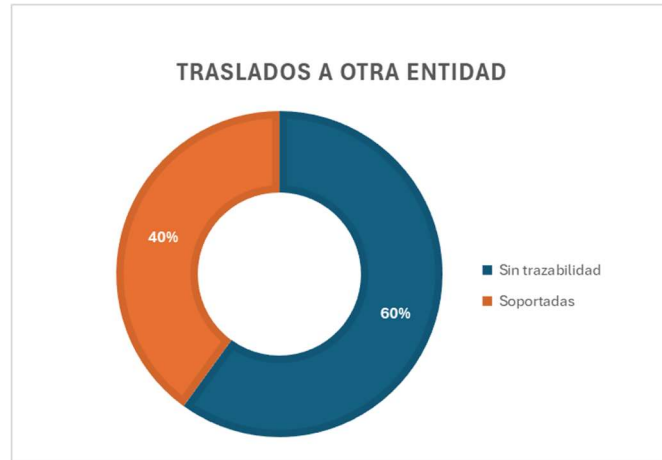
Fuente: Construcción Propia OCI

En relación con las solicitudes, la Oficina de Control Interno revisó un total de ciento veinte (120) registros, siendo este el conjunto más representativo del muestreo. Se determinó que cincuenta y cuatro (54) solicitudes cuentan con respuesta formal. Sin embargo, cuarenta y nueve (49) no presentan evidencia alguna de respuesta en el sistema institucional, lo cual constituye la proporción más alta de incumplimiento identificada en el análisis. Así mismo, diecisiete (17) solicitudes aparecen como trasladadas, reasignadas o reclasificadas sin que exista claridad documental del trámite posterior. Estas deficiencias denotan la mayor vulneración de trazabilidad en el proceso de atención y un riesgo crítico para la garantía del derecho fundamental de petición.



Fuente: Construcción Propia OCI

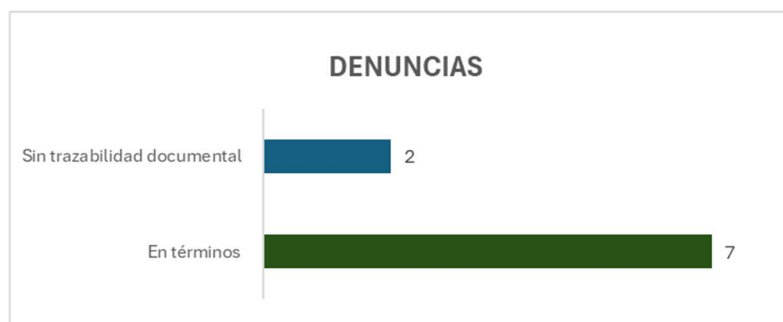
En lo correspondiente a los traslados por competencia a otra Entidad, la muestra incluyó quince (15) registros. Se evidenció que nueve (9) de ellos no cuentan con evidencia o soporte documental que permita verificar que el traslado se efectuó adecuadamente hacia la Entidad competente. Únicamente seis (6) traslados presentan soporte válido en el sistema. Esta falencia evidencia la ausencia de controles adecuados en la remisión interna de solicitudes y la falta de seguimiento respecto de los tiempos y responsabilidades institucionales.



Fuente: Construcción Propia OCI

En cuanto a las felicitaciones, se verificaron dos (2) registros. Uno correspondía a una prueba de carga del sistema y no constituye una felicitación real. El otro registro sí corresponde a una felicitación por una actividad institucional. Este grupo no presenta implicaciones relevantes en términos de incumplimiento, pero confirma la necesidad de depurar los registros para evitar distorsiones en los consolidados.

Finalmente, respecto de las denuncias, se revisaron nueve (9) registros. Se verificó que siete (7) de estas denuncias fueron respondidas dentro del término legal. No obstante, una (1) denuncia carece de evidencia de respuesta en el sistema y una (1) fue atendida fuera del término legal. Aunque este tipo de solicitud presenta un mayor nivel de cumplimiento, persisten deficiencias puntuales en la trazabilidad de los casos sin respuesta y en la gestión oportuna de las denuncias extemporáneas.

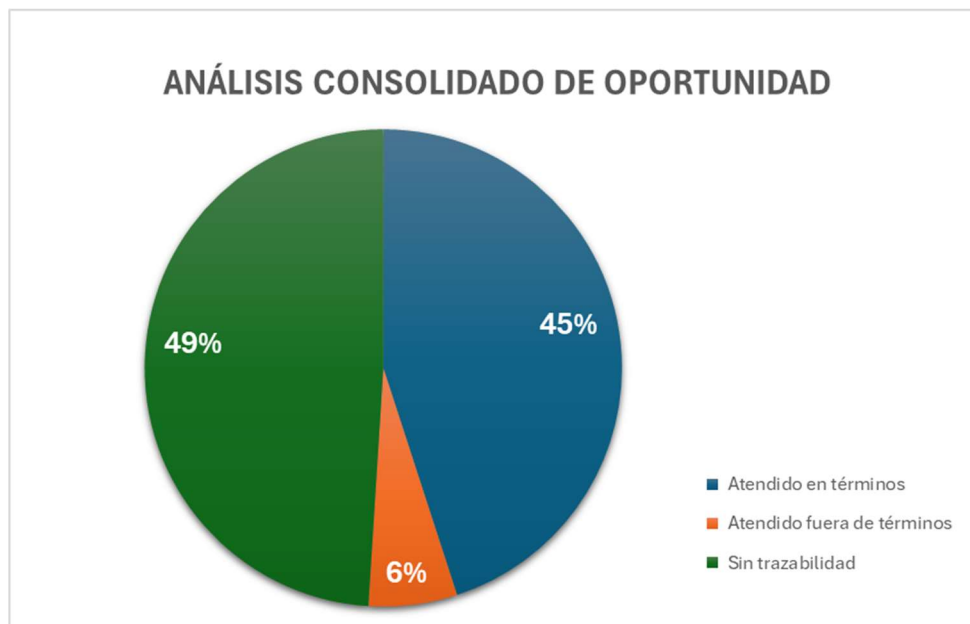


Fuente: Construcción Propia OCI

## ANÁLISIS TRANSVERSAL DEL CUMPLIMIENTO

La revisión permitió concluir que una parte significativa del universo revisado no cumple con los principios de trazabilidad, oportunidad y legalidad establecidos en la normatividad vigente. La recurrente ausencia de soporte documental, la existencia de respuestas extemporáneas y la falta de registro efectivo en el gestor documental representan un riesgo continuo de vulneración del derecho fundamental de petición.

Aunque la Entidad reportó un nivel de cumplimiento elevado, la verificación directa demuestra que dicha información no corresponde con la realidad administrativa. Persisten falencias estructurales, deficiencias en el control de vencimientos y ausencia de seguimiento adecuado, lo que evidencia una problemática institucional reiterada y no superada en materia de atención de PQRSCF.



Fuente: Construcción Propia OCI  
Nota: Este gráfico no incluye el concepto Felicitaciones

## CONCLUSIONES

1. La información inicial reportada por las áreas responsables no coincide con la trazabilidad que se evidencia en el gestor documental, lo cual afecta la integridad, confiabilidad y exactitud del consolidado institucional de PQRSCF.
2. Del muestreo aplicado, se determinó que existe un porcentaje relevante de solicitudes sin respuesta, respuestas extemporáneas y trámites sin soporte de traslado o notificación, constituyendo un incumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
3. Adicionalmente se estableció que las respuestas, en su contenido, no resuelven de fondo la inquietud del peticionario, la respuesta dada por la entidad contiene de manera general las acciones a seguir en relación con las PQRSCF, pero no una

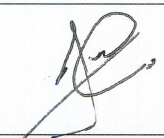
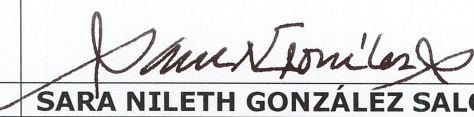


solución de fondo. Así mismo, ninguna de los registros verificados cuenta con evaluación de satisfacción por parte de los peticionarios.

4. La trazabilidad actual del proceso sigue presentando deficiencias similares a las identificadas en vigencias anteriores, lo que evidencia la persistencia de la problemática institucional en materia de registro, control y cierre de PQRSCF.
5. La ausencia de registro en gestor documental y la falta de soporte verificable representan una vulneración directa y reiterada del derecho fundamental de petición, así como un riesgo jurídico para la Entidad frente a tutelas, quejas disciplinarias y reclamaciones ciudadanas.
6. Se mantiene la práctica inadecuada de que las quejas sean atendidas por las mismas áreas cuestionadas, contrariando los principios de imparcialidad y debido proceso administrativo.

### RECOMENDACIONES

1. Implementar estrategias que permitan la unificación y depuración del sistema de registro y control a las PQRSCF, garantizando que todas las actuaciones cuenten con trazabilidad verificable.
2. Evaluar mecanismos automáticos de alertas tempranas sobre vencimientos de términos, asegurando la gestión oportuna y evitando respuestas extemporáneas.
3. Fortalecer los principios de atención de quejas emitiendo lineamientos que prohíban que estas sean atendidas por la dependencia cuestionada, asignando su respuesta exclusivamente al nominador o autoridad competente.
4. Fortalecer la supervisión funcional de las dependencias responsables, exigiendo el cumplimiento documentado de los deberes de respuesta y traslado, con la respectiva responsabilidad administrativa en caso de incumplimiento.
5. Diseñar un sistema institucional de indicadores de desempeño en la gestión de PQRSCF, que permita medir tiempos reales de respuesta, volumen de solicitudes sin trámite y porcentaje de respuestas extemporáneas.
6. Ejecutar procesos de capacitación institucional sobre el carácter jurídico del derecho de petición y las consecuencias disciplinarias derivadas del incumplimiento.

Elaboró	Revisó y Aprobó
	
<b>JAIRO GÓMEZ CELIS</b>	<b>SARA NILETH GONZÁLEZ SALCEDO</b>
Profesional – Contratista	Jefe Oficina de Control Interno
Fecha de Elaboración: Noviembre 28 de 2025	