



Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

**Al contestar cite Radicado
202611000050483 Id: 1011982**

Folios: 1 Fecha: 27-05-2026 09:48:12

Anexos: 1 FOTOC. C.C.Y/O DOCUMENTOS

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Destinatario: DIRECCION GENERAL

Bogotá D.C., Mayo 27 de 2026

Señora Teniente Coronel

MONICA ADRIANA PARRA SANTAMARIA

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 2026, 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 objetivo del informe es 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 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 2025.

Cordialmente,


SARA NILETH GONZALEZ SALCEDO
JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO

Anexos: Informe de seguimiento, ocho (8) folios, formato PDF

Elaboró: Grupo Auditor

Revisó: Jefe de Oficina de Control Interno, Sara Nileth González Salcedo

Fecha elaboración: 27/05/2026

Ubicación: Control Doc

INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PQRSCF CASUR II 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 – 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 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. Proceso Atención a Grupos Sociales Objetivos – Procedimiento para Gestionar PQRSCF del 27 de marzo de 2026.

ALCANCE

El presente informe contempla las PQRSCF recibidas por la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional (Casur) durante el segundo semestre de 2025. El análisis verifica y evalúa la gestión, trazabilidad y cumplimiento de los términos legales del trámite de Derechos de Petición, Traslados por Competencia, Tutelas, Quejas, Reclamos y Solicitudes, de acuerdo con la normatividad vigente.

¹ 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. Atención al Ciudadano perteneciente a la Subdirección Administrativa de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – CASUR, correspondiente al periodo julio a diciembre 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 y la gestión de las Tutelas.

Inicialmente, la Entidad reportó un total de 19.230 registros, dentro de los cuales se encontraban incluidos trámites administrativos, notificaciones judiciales, comunicaciones internas y otros registros. 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 a esta verificación, hasta obtener un universo real de 5.724 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: 1.574 derechos de petición, 155 traslados por competencia, 866 tutelas, 68 quejas, 69 reclamos y 2.992 solicitudes, para un total general de 5.724 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	1.574
Traslados por competencia	155
Tutela	866
Quejas	68
Reclamos	69
Solicitudes	2.992
TOTAL GENERAL	5.724

Fuente: Construcción propia OCI

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 la metodología de Muestreo Aleatorio Simple, conforme a las fórmulas y lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

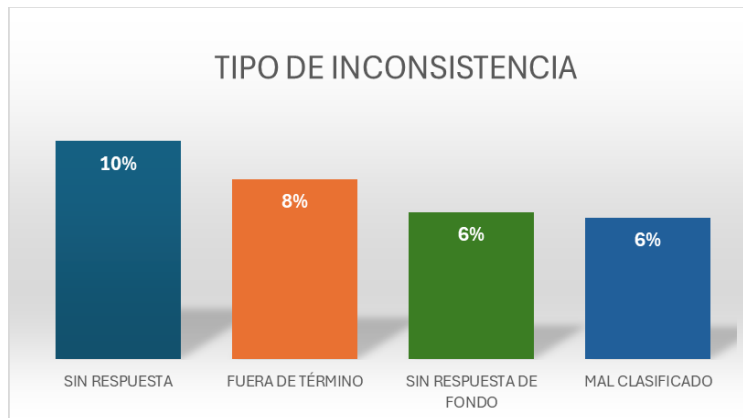
Como resultado de dicho ejercicio, se determinó una muestra óptima con un nivel de confianza del 90%, así: 92 derechos de petición, 60 traslados por competencia, 88 acciones de tutela, 40 quejas, 40 reclamos y 94 solicitudes.

Lo anterior, con el fin de garantizar la representatividad y confiabilidad de la información objeto de verificación dentro del ejercicio auditor.

De la revisión realizada se presentaron las siguientes inconsistencias por tipo de documento:

TIPO	TOTAL REVISADAS	SIN RESPUESTA	FUERA DE TÉRMINO	SIN RESPUESTA DE FONDO	MAL CLASIFICADO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	94	7	19	1	0	27
QUEJA	40	0	1	6	24	31
RECLAMO	40	4	9	0	2	15
SOLICITUD	94	17	4	0	0	21
TUTELAS	88	0	0	0	0	0
TRASLADOS	60	12	0	20	0	32
TOTALES	416	40	33	27	26	126
PORCENTAJE	100%	10%	8%	6%	6%	30%

Fuente: Construcción propia OCI



Fuente: Construcción propia OCI

El 30% de los documentos analizados presenta inconsistencias en su trámite. La falla de mayor incidencia es la falta de respuesta, que afectó al 10% de los casos al no registrar una respuesta de fondo que finalizara con éxito el requerimiento. Asimismo, el 8% de la muestra total fue contestado de manera extemporánea. Estas deficiencias materializan riesgos de carácter reputacional para la Entidad, al reflejar una indebida atención al ciudadano y el incumplimiento del marco normativo vigente.

A continuación, se presenta el análisis detallado para cada tipo de trámite con un margen de error del 5% de la muestra:

DERECHOS DE PETICIÓN

Respecto de los derechos de petición, la Oficina de Control Interno tomó una muestra de noventa y dos (92) procesos. Como resultado de la revisión efectuada, se identificaron veintisiete (27) registros con observaciones, equivalentes al 29% de la muestra analizada.

TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN	MUESTRA	ERROR MUESTRAL	CON OBSERVACIONES	PORCENTAJE
1574	94	5%	27	29%

TOTAL OBSERVACIONES	SIN RESPUESTA	FUERA DE TÉRMINO	SIN RESPUESTA DE FONDO
27	7	19	1
PORCENTAJE	26%	70%	4%

Fuente: Construcción propia OCI

De las observaciones identificadas, siete (7) derechos de petición se encontraban sin respuesta, lo que corresponde al 26% de los casos observados; diecinueve (19) fueron contestados por fuera de los términos legales establecidos, equivalentes al 70%; y un (1) caso presentó respuesta sin fondo, correspondiente al 4%.

Lo anterior, evidencia debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas, así como posibles riesgos de incumplimiento frente al deber constitucional y legal de atención efectiva a las peticiones ciudadanas. Asimismo, de acuerdo con lo evidenciado durante el ejercicio de seguimiento, las dependencias que registraron el mayor número de respuestas emitidas por fuera de término corresponden al Grupo de Sustituciones y la Oficina Asesora Jurídica.

Frente a los derechos de petición atendidos por fuera de término se evidencia una situación de alta preocupación, toda vez, que los tiempos de respuesta superan ampliamente los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, la cual prevé, de manera general, un plazo máximo de quince (15) días hábiles para la atención de las peticiones ciudadanas.

Durante la revisión se identificaron respuestas emitidas después de haber transcurrido cuarenta y seis (46), sesenta y cinco (65), sesenta y seis (66), setenta y cuatro (74) y setenta y ocho (78) días hábiles, así como un caso en el que la respuesta fue emitida únicamente después de ciento veinte (120) días hábiles. Dichos tiempos exceden de manera desproporcionada y no razonable, los términos legales previstos, afectando los principios de eficiencia, celeridad y oportunidad administrativa.

Adicionalmente, se evidenció la existencia de respuestas que no resuelven de fondo lo solicitado por el peticionario, situación que desnaturaliza el derecho fundamental de petición y puede configurar respuestas meramente formales sin satisfacción material de lo requerido. Lo anterior incrementa el riesgo de interposición de acciones de tutela por presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

QUEJAS

En lo referente a las quejas, del total de sesenta y ocho (68) registros reportados, se analizó una muestra de cuarenta (40) expedientes. Como resultado de la revisión efectuada, se identificaron treinta y dos (31) registros con observaciones, lo que equivale al 78% de la muestra analizada.

TOTAL QUEJAS	MUESTRA	ERROR MUESTRAL	CON OBSERVACIONES	PORCENTAJE
68	40	5%	31	78%

Fuente: Construcción propia OCI

TOTAL OBSERVACIONES	MAL CLASIFICADO	FUERA DE TÉRMINO	SIN RESPUESTA DE FONDO
31	24	1	6
PORCENTAJE	77%	3%	19%

Fuente: Construcción propia OCI

De las observaciones identificadas, veinticuatro (24) registros se encontraban mal clasificados, correspondientes al 77% de los casos; una (1) queja fue atendida por fuera de los términos legales, equivalente al 3%; y seis (6) registros presentaron respuesta sin fondo, correspondientes al 19%.

En términos generales, se evidenció que gran parte de los registros clasificados como quejas no corresponden materialmente a dicha tipología, toda vez que se trata de peticiones reiterativas o solicitudes de información que no contienen una manifestación formal de inconformidad, ni describen de manera clara las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos, elementos necesarios para configurar una queja en sentido estricto.

En consecuencia, dichas actuaciones debieron ser tramitadas como derechos de petición y no como quejas, evidenciándose debilidades en la clasificación documental y en la gestión de PQRSF por parte del Grupo CITSE.

RECLAMOS

En relación con los reclamos, del total de sesenta y nueve (69) registros reportados se analizó una muestra de cuarenta (40) expedientes. Como resultado de la revisión efectuada, se identificaron quince (15) registros con observaciones, equivalentes al 38% de la muestra.

TOTAL RECLAMOS	MUESTRA	ERROR MUESTRAL	CON OBSERVACIONES	PORCENTAJE
69	40	5%	15	38%

Fuente: Construcción propia OCI

TOTAL OBSERVACIONES	MAL CLASIFICADO	FUERA DE TÉRMINO	SIN RESPUESTA
15	2	9	4
PORCENTAJE	13%	60%	27%

Fuente: Construcción propia OCI

Del total de observaciones identificadas, dos (2) registros se encontraban mal clasificados, correspondientes al 13%; nueve (9) fueron atendidos por fuera de los términos legales establecidos, equivalentes al 60%; y cuatro (4) presentaron respuestas sin fondo, correspondientes al 27%.

Frente a los casos respondidos fuera de término, se evidencia una situación de especial preocupación, toda vez, que los tiempos de respuesta superan ampliamente los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, la cual establece, de manera general, un plazo de quince (15) días hábiles para la atención de las peticiones.

No obstante, durante la revisión se identificaron respuestas emitidas después de cuarenta y cuatro (44), cincuenta y nueve (59), sesenta (60) y cuarenta y tres (43) días hábiles, así como casos que, al momento del seguimiento, continuaban sin respuesta, registrando demoras de hasta setenta y dos (72) días hábiles.

Lo anterior evidencia debilidades significativas en la oportunidad de atención de los reclamos y genera un alto riesgo de materialización de acciones de tutela por presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

SOLICITUDES

En relación con las solicitudes, del total de dos mil novecientos noventa y dos (2.992) registros se analizó una muestra de noventa y cuatro (94) expedientes. Como resultado de la revisión efectuada, se identificaron veintiún (21) registros con observaciones, equivalentes al 22%.

TOTAL RECLAMOS	MUESTRA	ERROR MUESTRAL	CON OBSERVACIONES	PORCENTAJE
2992	94	5%	21	22%

Fuente: Construcción propia OCI

TOTAL OBSERVACIONES	SIN RESPUESTA	FUERA DE TÉRMINO
21	17	4
PORCENTAJE	81%	19%

Fuente: Construcción propia OCI

Del total de observaciones identificadas, diecisiete (17) registros no evidenciaron respuesta, correspondientes al 81%, mientras que el 19% restante corresponde a solicitudes atendidas por fuera de los términos legales establecidos.

Frente a los casos respondidos extemporáneamente, se evidenció una situación similar a la identificada en los derechos de petición y las quejas, toda vez que los tiempos de respuesta superan ampliamente los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, afectando los principios de celeridad, eficiencia y oportunidad administrativa.

Asimismo, se observó que las dependencias que registran el mayor número de respuestas emitidas por fuera de término corresponden a los Grupos de Tesorería, Nómina y Sustituciones, lo que evidencia debilidades en la gestión y seguimiento de las solicitudes asignadas a dichas dependencias.

TUTELAS

En relación con las acciones de tutela, del total de ochocientos sesenta y seis (866) registros se analizó una muestra de ochenta y ocho (88) expedientes. Como resultado de la revisión se evidenció que la totalidad de las acciones de tutela objeto de la muestra fueron contestadas dentro de los términos otorgados por los despachos judiciales correspondientes.

Frente a este aspecto, es importante precisar que, si bien, las acciones de tutela cuentan con términos perentorios para su contestación, dichos plazos son fijados directamente por el juez constitucional al momento de admitir la acción y correr traslado a la Entidad para que ejerza su derecho de defensa y contradicción.

Asimismo, durante la revisión se evidenció que la mayoría de las acciones de tutela analizadas tuvieron origen en presuntas vulneraciones al derecho fundamental de petición y al debido proceso, especialmente asociadas a respuestas extemporáneas o ausencia de respuestas de fondo en las diferentes tipologías de PQRSCF.

De igual manera, se observó que en algunos casos el sistema de gestión documental Control Doc únicamente registra el ID o consecutivo de la respuesta remitida al despacho judicial, sin que repose adjunto el documento completo de contestación. Esta situación limita la trazabilidad integral de la actuación y obliga a realizar búsquedas adicionales para verificar el contenido de la respuesta emitida.

No obstante, lo anterior, se constató que la totalidad de las acciones de tutela revisadas fueron efectivamente contestadas, sin evidenciarse desacatos, omisiones de respuesta o incumplimientos frente a los requerimientos judiciales derivados de las tutelas incorporadas en la muestra objeto de seguimiento.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

En relación con los traslados por competencia, del total de ciento cincuenta y cinco (155) registros reportados, la Oficina de Control Interno analizó una muestra de sesenta (60) expedientes. Como resultado de la revisión efectuada, se evidenció que cuarenta y ocho (48) registros, equivalentes al 80% correspondían a solicitudes o derechos de petición trasladados a otras entidades por ser estas, las competentes para conocer y resolver de fondo lo solicitado.

No obstante, en los doce (12) registros restantes, equivalentes al 20% de la muestra, no se evidenció gestión de traslado ni respuesta alguna dentro del sistema de gestión documental, situación que afecta la trazabilidad de las actuaciones administrativas y genera riesgos frente a la garantía efectiva del derecho fundamental de petición.

Adicionalmente, se observó que, si bien en la mayoría de los casos se efectuó el traslado a la entidad competente, no se evidenció el cumplimiento integral de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, la cual establece que cuando una entidad no sea competente para resolver una petición, deberá informar de dicha situación al peticionario y poner en su conocimiento el traslado realizado a la autoridad competente.

En este sentido, en más de veinte (20) casos revisados, equivalentes a más del 33% de la muestra, no se evidenció soporte documental que acreditara, que el peticionario fue informado oportunamente sobre el traslado efectuado. Lo anterior evidencia debilidades en la comunicación con el ciudadano y en la observancia de las garantías mínimas previstas para el trámite adecuado de las peticiones.

CONCLUSIONES

1. Como resultado del seguimiento efectuado a las diferentes tipologías de PQRSCF y acciones de tutela se evidenció debilidades recurrentes relacionadas con la oportunidad, trazabilidad y calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Entidad; especialmente frente a derechos de petición, solicitudes, reclamos y traslados por competencia.

Se identificaron respuestas extemporáneas que superan ampliamente los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, así como casos sin respuesta o con respuestas sin fondo, situación que incrementa el riesgo de vulneración del derecho fundamental de petición y la interposición de acciones de tutela.

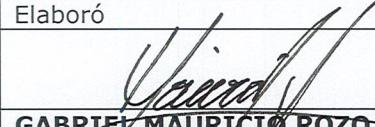
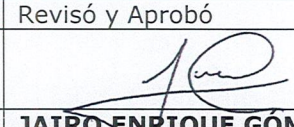
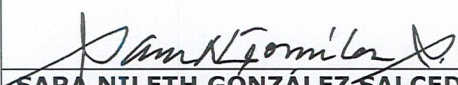
2. Se evidenciaron inconsistencias en la clasificación y gestión documental de los registros analizados, particularmente en las quejas y los traslados por competencia, donde no siempre, se garantiza la trazabilidad completa de las actuaciones adelantadas ni la debida comunicación al peticionario. Lo anterior refleja debilidades en los controles internos (primera línea de control) asociados al manejo de PQRSCF y en la aplicación uniforme de los procedimientos institucionales por parte de las dependencias responsables.
3. El Grupo de Sustituciones y la Oficina Asesora Jurídica concentran el mayor volumen de respuestas extemporáneas en Derechos de Petición. Por su parte, los Grupos de Tesorería, Nómina y Sustituciones presentan el mayor impacto negativo en el trámite extemporáneo de Solicitudes.

4. El 100% de la muestra de tutelas fue contestado dentro de los plazos judiciales fijados, sin registrarse desacatos ni omisiones. No obstante, se concluye que el origen de estas tutelas radica principalmente en las respuestas extemporáneas o la falta de fondo de las PQRSCF previas.
5. Se resalta una mejora considerable por parte del Grupo de Atención al Ciudadano en la consolidación y seguimiento permanente de las PQRSCF, evidenciando fortalecimiento en los controles.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer los controles y mecanismos de seguimiento interno para garantizar que todas las peticiones, solicitudes, reclamos, quejas y demás actuaciones administrativas sean resueltas de fondo, de manera clara, completa y congruente con lo solicitado por el ciudadano, dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, especialmente el término general de quince (15) días hábiles.
2. Analizar la implementación de alertas preventivas y controles periódicos que permitan identificar oportunamente los casos próximos a vencerse.
3. Adoptar medidas orientadas a mejorar la trazabilidad y clasificación documental en el sistema de gestión documental institucional, asegurando que todas las actuaciones, respuestas, traslados y notificaciones queden debidamente soportadas y registradas.
4. Capacitar a las dependencias responsables sobre la correcta tipificación de las PQRSCF y sobre el procedimiento aplicable a los traslados por competencia, incluyendo la obligación legal de informar oportunamente al peticionario sobre el traslado realizado a la entidad competente.

Por último, se informa que, considerando las situaciones de presunto incumplimiento de los deberes y funciones de algunos servidores públicos en relación con la oportuna, completa, suficiente y veraz atención de las PQRSCF; copia de este informe será remitido al Grupo de Control Interno Disciplinario de la Entidad para que obre las actuaciones que le corresponden.

Elaboró	Revisó y Aprobó
	
GABRIEL MAURICIO ROZO NIETO	JAIRO ENRIQUE GÓMEZ CELIS
Auxiliar de Servicios Grado 33	Profesional Contratista
Revisó y Aprobó	
	
SARA NILETH GONZÁLEZ SALCEDO	
Jefe de Oficina de Control Interno	
Fecha de Elaboración del Informe	Mayo 26 de 2026.