

**INFORME DE SEGUIMIENTO N.º 06**  
**EFFECTUADA A LA SECRETARÍA PRIVADA, OFICINA DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES(PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE DE 2025**

INTRODUCCIÓN .....	2
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL SEGUIMIENTO .....	2
1.1 PROCESO: .....	2
1.2 OBJETIVO GENERAL: .....	2
1.3 ALCANCE DEL SEGUIMIENTO: .....	3
DESARROLLADAS .....	3
2.1 REVISIÓN Y ANÁLISIS DOCUMENTAL: .....	3
2.1.1 Normas externas: .....	3
2.1.2 Normas internas: .....	3
2.2 EJECUCIÓN DEL SEGUIMIENTO: .....	4
2.2.1 Peticiones recibidas segundo semestre de 2025 .....	4
2.2.2 Definición de las categorías de gestión de PQRSDF .....	8
2.2.3 Distribución por tipo de radicado: .....	8
2.4 OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	10
2.4.1 Criterio: .....	10
2.4.2 Pruebas de auditoria: .....	11
2.5 OBSERVACIONES: .....	24
2.5.1 Casos finalizados fuera de términos .....	24
2.5.2 Casos finalizados sin evidencia de respuesta .....	25
3. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO .....	27

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Plan Anual de Auditorías - 2025, la Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol evaluador establecido mediante la Ley 87 de 1993 y demás normas que le son complementarias, y especialmente en su artículo 9º, establece:

*“Es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, encargado de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la revaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.”*, programó el seguimiento a la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones – PQRSDF presentadas por los ciudadanos en el primer semestre de 2025 en la Gobernación de Caldas, con el objetivo de verificar el cumplimiento, calidad y oportunidad del trámite de las peticiones que se radican ante la entidad conforme a la normatividad establecida a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) - FOREST-BPMS.

## 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL SEGUIMIENTO

### 1.1 PROCESO:

- Macro proceso: Gobierno Abierto
- Proceso: Atención al Ciudadano Código GA-AC
- Procedimiento: Atención de Comunicaciones Oficiales y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF código: ac-02-pr-01
- Procedimiento: Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales y PQRSDF código: AC-01-PR-01

El presente seguimiento se realizó mediante la aplicación de pruebas a muestras seleccionadas de la base suministrada y extractada directamente del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) - FOREST-BPMS; sistema administrado por la Oficina de Gobierno Abierto de la Secretaría General.

Lo anterior nos permite determinar el fortalecimiento del Sistema de Control Interno en este aspecto, o por el contrario, evidenciar la persistencia de debilidades, que ponen en riesgo la consecución de los objetivos del proceso.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento de acuerdo con las normas de auditoría de general aceptación y directrices de la Guía de Auditoría para Entidades Públicas, dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

### 1.2 OBJETIVO GENERAL:

Evaluar la eficacia y la eficiencia de las acciones de mejora suscritas dentro de los planes de mejoramiento realizadas por la Jefatura de Gobierno Abierto; grupo de ventanilla única documental, para subsanar las observaciones derivadas de las auditorías realizadas; lo anterior, con el ánimo de garantizar una adecuada gestión en cumplimiento de las normas legales vigentes relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante la Entidad, durante el segundo semestre de 2025.

### 1.3 ALCANCE DEL SEGUIMIENTO:

El seguimiento se realizó a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones allegadas a la Gobernación de Caldas, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad, y radicadas a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) - FOREST-BPMS durante el Segundo semestre de 2025, comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2025, de acuerdo con el Macro proceso: Gobierno Abierto Proceso: Atención al Ciudadano Código GA-AC **Procedimiento:** Atención de comunicaciones oficiales y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF Código: AC-02-PR-01 y Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales y PQRSDF código: AC-01-PR-01; todo esto con la intención de verificar el cumplimiento en cuanto a oportunidad, direccionamiento de las peticiones, manejo adecuado de la plataforma; lo anterior, a la luz de la normatividad asociada para su gestión y procedimientos establecidos.

## DESARROLLADAS

### 2.1 REVISIÓN Y ANÁLISIS DOCUMENTAL:

Para este ejercicio de auditoría se revisaron las siguientes normas:

#### 2.1.1 Normas externas:

- Constitución Política de Colombia, Preámbulo; y artículos 1º, 23 Y 90
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76, 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.
- Ley 2080 de 2021, Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011 – y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.
- Ley 1909 de 2018, Por medio de la cual se adoptan el estatuto de la oposición política y algunos derechos a las organizaciones políticas independientes.
- Art 90 de la Constitución Política de Colombia.
- -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*”.
- Ley Decreto 2591 de 1991 *Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política*.

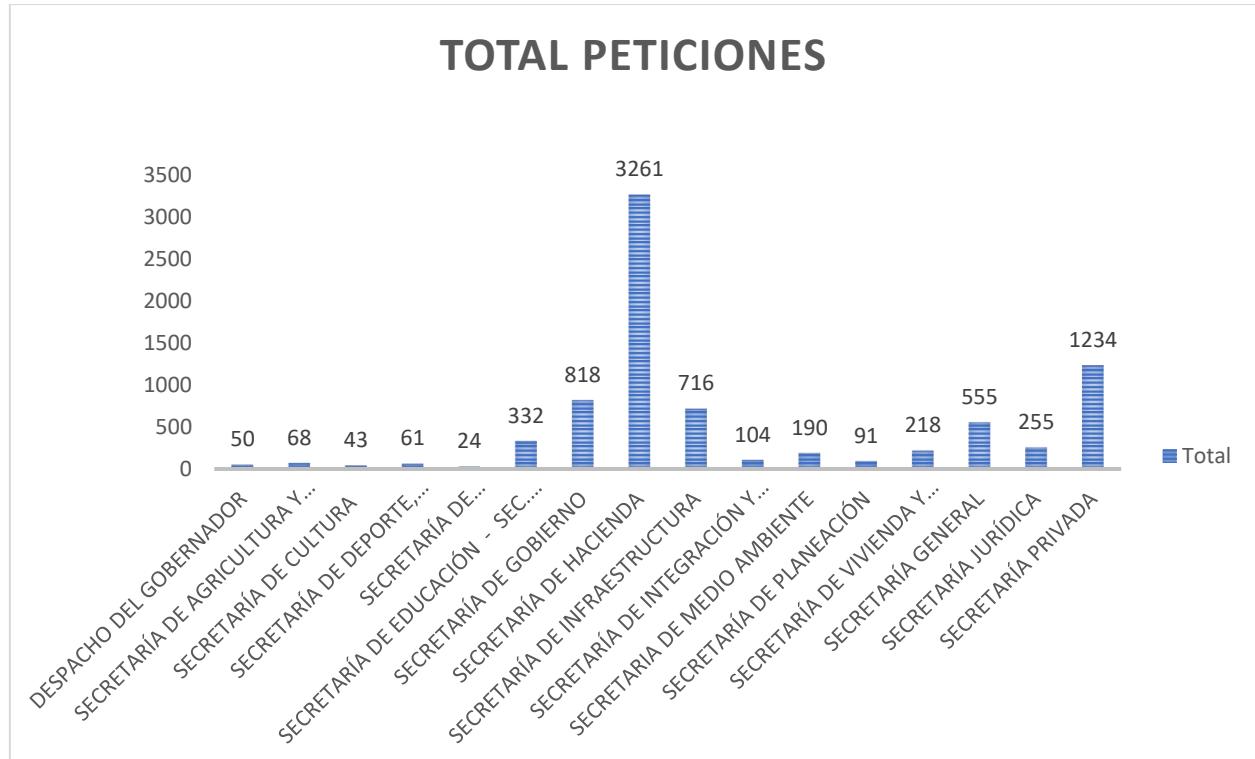
#### 2.1.2 Normas internas:

- Macro proceso: Gobierno Abierto Proceso: Atención al Ciudadano Código GA-AC.
- Procedimiento: Atención de Comunicaciones Oficiales y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF código: ac-02-pr-01.
- Procedimiento: Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales y PQRSDF código: AC-01-PR-01
- Resolución 3362 Por el cual se adopta el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo FOREST-BPMS como plataforma oficial en el trámite de documentos en la Gobernación de Caldas.

- Resolución No 0589-2 del 10 de febrero de 2023 Por medio del cual se adoptan las políticas de daño antijurídico de la Gobernación de Calda.

## 2.2 EJECUCIÓN DEL SEGUIMIENTO:

### 2.2.1 Peticiones recibidas segundo semestre de 2025



**Gráfica No 1** Fuente: Base de datos FOREST –BPMS

De acuerdo con la gráfica se observa que la Secretaría de Hacienda concentra el mayor volumen de peticiones, con 3.261 casos, equivalentes al 40,66% del total, evidenciando una alta carga operativa frente a las demás dependencias. Le sigue la Secretaría Privada, con 1.234 peticiones (15,39%), la Secretaría de Gobierno, con 818 solicitudes (10,20%), y la Secretaría de Infraestructura, con 716 casos (8,93%).

Así mismo, la Secretaría General registra 555 peticiones (6,92%) y la Secretaría de Educación 332 casos (4,14%), mientras que el resto de las dependencias presentan participaciones individuales inferiores al 4%, destacándose las secretarías de Desarrollo, Empleo e Innovación (0,30%), Cultura (0,54%), Despacho del Gobernador (0,62%) y Deporte, Recreación y Actividad Física (0,76%).

En conclusión, se evidencia una concentración significativa de peticiones en las Secretarías de Hacienda y Privada, que en conjunto representan más del 56% del total, lo cual podría generar riesgos asociados a la capacidad de respuesta y oportunidad en la atención, mientras que las demás dependencias presentan cargas operativas considerablemente menores.

												Total general
		Denuncia										
		Felicitaciones										
		Petición de Congresistas o Diputados										
		Petición de Consulta										
		Petición de Copias/Documentos										
		Petición de Información										
		Petición de interés general y/o particular										
		Petición de Organismos de Control										
		Petición entre autoridades										
		Queja										
		Reclamos										
		Sugerencias										
<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b>												
<b>EN TRÁMITE</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS								2				2
<b>FINALIZADO</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS	3	1	1		5	16	226	59	19			330
<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO, EMPLEO E INNOVACIÓN</b>												
<b>EN TRÁMITE</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS								1				1
<b>FINALIZADO</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS							3	15	4	1		23
<b>SECRETARÍA DE HACIENDA</b>												
<b>EN TRÁMITE</b>												
DENTRO DE LOS TERMINOS								13				13
FUERA DE LOS TERMINOS					1	5	280	6	20			312
<b>FINALIZADO</b>												
DENTRO DE LOS TERMINOS			1			10	334	1	10			356
FUERA DE LOS TERMINOS	2	7	15	133	2303		25	90	5			2580
<b>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL</b>												
<b>EN TRÁMITE</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS								1		1		2
<b>FINALIZADO</b>												
DENTRO DE LOS TERMINOS								6				6
FUERA DE LOS TERMINOS						12	54	17	13			96
<b>SECRETARÍA DE GOBIERNO</b>												
<b>EN TRÁMITE</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS								5	1			6
<b>FINALIZADO</b>												
DENTRO DE LOS TERMINOS							6	129	4	27		166
FUERA DE LOS TERMINOS	1	4		2	20	507	36	74	1		1	646

<b>SECRETARÍA PRIVADA</b>												
<b>EN TRÁMITE</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS	4		1	4	8	59	23	24	8			131
<b>FINALIZADO</b>												
DENTRO DE LOS TERMINOS		2	2			18	1	4				27
FUERA DE LOS TERMINOS	13	11	11	18	6	92	755	78	76	9	5	2
<b>SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA</b>												
<b>EN TRÁMITE</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS		11	2	2	17	311	15	57	2			417
<b>FINALIZADO</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS		1			17	226	18	35	2			299
<b>SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL</b>												
<b>EN TRÁMITE</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS						2		1				3
<b>FINALIZADO</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS	1	1	1	1	1	46	5	9				65
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>												
<b>EN TRÁMITE</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS		1		14	26	214	5	15				275
<b>FINALIZADO</b>												
DENTRO DE LOS TERMINOS		1			2	19		2				24
FUERA DE LOS TERMINOS				10	28	179	21	17	1			256
<b>SECRETARÍA JURÍDICA</b>												
<b>EN TRÁMITE</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS						3	1					4
<b>FINALIZADO</b>												
DENTRO DE LOS TERMINOS					1		39		3			43
FUERA DE LOS TERMINOS	1	11	5	17	146	16	12					208
<b>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>												
<b>EN TRÁMITE</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS		1			2	3						6
<b>FINALIZADO</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS					9	58	6	12				85
<b>SECRETARÍA DE VIVIENDA Y TERRITORIO</b>												
<b>EN TRÁMITE</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS					2	16	2	5				25
<b>FINALIZADO</b>												
DENTRO DE LOS TERMINOS						4						4
FUERA DE LOS TERMINOS					14	142	9	22	2			189
<b>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE</b>												
<b>EN TRÁMITE</b>												
FUERA DE LOS TERMINOS		1		1	2	58	11	11				84

<b>FINALIZADO</b>													
FUERA DE LOS TERMINOS						4	71	20	11				106
<b>SECRETARIA DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA</b>													
<b>EN TRÁMITE</b>													
FUERA DE LOS TERMINOS							16	1	3				20
<b>FINALIZADO</b>													
DENTRO DE LOS TERMINOS								3					3
FUERA DE LOS TERMINOS						2	1	29		6			38
<b>SECRETARÍA DE CULTURA</b>													
<b>EN TRÁMITE</b>													
FUERA DE LOS TERMINOS									1				1
<b>FINALIZADO</b>													
DENTRO DE LOS TERMINOS						2	4						6
FUERA DE LOS TERMINOS						2	28	3	3				36
<b>DESPACHO DEL GOBERNADOR</b>													
<b>EN TRÁMITE</b>													
FUERA DE LOS TERMINOS							2		1	1			4
<b>FINALIZADO</b>													
DENTRO DE LOS TERMINOS								1	2				3
FUERA DE LOS TERMINOS					1			7	26	1	8		43
<b>TOTAL GENERAL</b>	21	15	37	43	69	453	6333	417	585	38	6	3	<b>8020</b>

**Tabla No 1 PQRSDF GESTIONADAS SEGUNDO SEMESTRE 2025 GOBERNACION DE CALDAS**  
Fuente: Base de datos FOREST -BPMS

La Gobernación de Caldas de acuerdo con la tabla No. 1 **PQRSDF GESTIONADAS SEGUNDO SEMESTRE 2025 GOBERNACIÓN DE CALDAS** revela que, se recibieron **8020 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)** a través de los distintos canales de comunicación institucionales.

Del análisis realizado se evidencia que, durante el período evaluado, la Gobernación de Caldas gestionó un total de 8.020 solicitudes de atención ciudadana, correspondientes a diversas tipologías.

El análisis global por estado permite establecer que el 88,5 % de las solicitudes fueron gestionadas fuera de los términos legales, mientras que solo el 11,5 % se atendieron dentro de los plazos establecidos, lo cual refleja debilidades estructurales en la oportunidad de la gestión institucional.

Del total de solicitudes tramitadas de manera extemporánea, se observa que aproximadamente el 75 % corresponde a casos finalizados fuera del término legal, evidenciando que, si bien se emiten respuestas, estas no se generan de forma oportuna. El porcentaje restante corresponde a solicitudes que permanecen en trámite fuera de los plazos, lo que incrementa el riesgo de incumplimiento normativo y reprocesos administrativos.

Adicionalmente, el mayor volumen de solicitudes se concentra en peticiones de interés general y particular, situación que incide directamente en la capacidad operativa de las secretarías y en la acumulación de casos fuera de término, especialmente en aquellas dependencias con mayor carga misional.

En conclusión, el comportamiento general evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de planeación, seguimiento y control de los tiempos de respuesta, así como la actualización oportuna de la información en el sistema FOREST, con el fin de mejorar la oportunidad en la atención ciudadana y garantizar el cumplimiento de los términos legales.

### **2.2.2 Definición de las categorías de gestión de PQRSDF**

**Finalizadas dentro de los términos:** Corresponden a las solicitudes que fueron atendidas y respondidas dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente, reflejando cumplimiento oportuno y eficiencia en la gestión institucional.

**Finalizadas fuera de los términos:** Agrupan las solicitudes que, aunque fueron resueltas, superaron el tiempo máximo de respuesta legalmente establecido. Este comportamiento indica demoras en los procesos de atención y representa una oportunidad de mejora en la gestión y seguimiento interno.

**En trámite (fuera de términos):** Incluyen las solicitudes que aún no han sido finalizadas y que ya excedieron los plazos normativos de respuesta. Este estado evidencia la existencia de casos pendientes que requieren seguimiento prioritario para evitar acumulación y garantizar el cumplimiento de los tiempos de atención.

Aunque existe un volumen importante de solicitudes gestionadas dentro de los plazos, los resultados muestran la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y priorización de trámites para asegurar el cumplimiento oportuno y mejorar la percepción ciudadana frente a la atención institucional.

Es importante precisar que, según la revisión efectuada en el sistema FOREST-BPMS, el estado “finalizada” no siempre corresponde a una atención efectiva y verificada de la solicitud. En varios casos, se evidenció que el registro figura como finalizado, pero no se encontró soporte documental que respalte la respuesta emitida al ciudadano ni evidencia del envío de dicha respuesta. Esta situación indica que, en algunos procesos, se está utilizando la opción de cierre o finalización sin que exista trazabilidad completa del trámite, lo cual genera limitaciones para verificar la atención real de la PQRSD y afecta la confiabilidad de la información reportada.

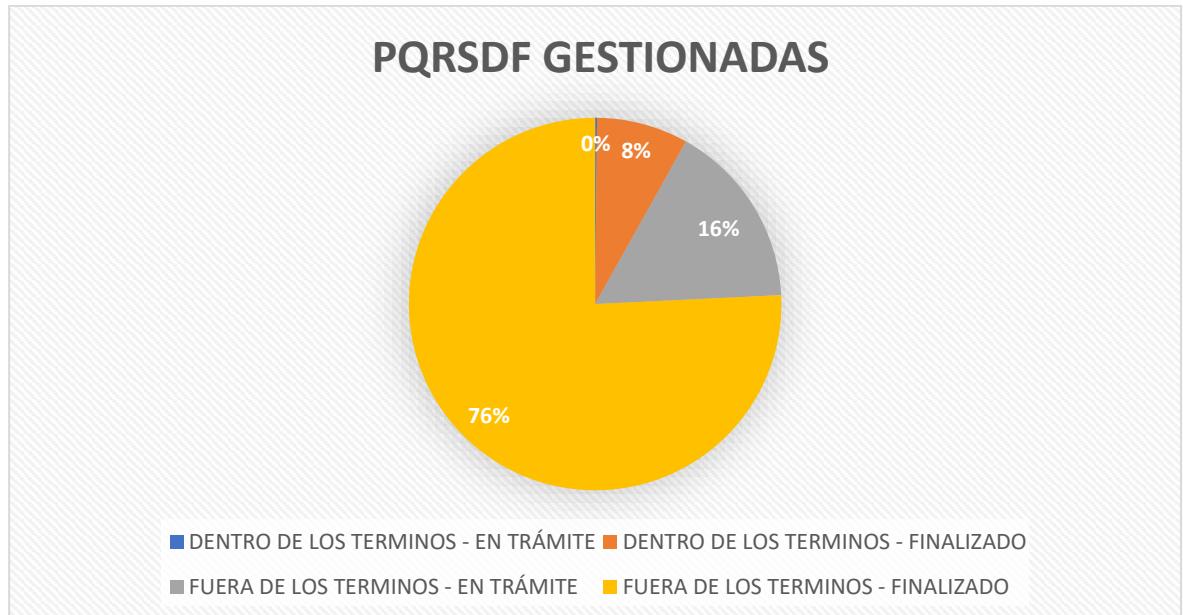
### **2.2.3 Distribución por tipo de radicado:**

De acuerdo con la clasificación de la misma tabla, se determina que:

- **Peticiones de interés general y/o particular:** 6.333 casos (**78,96 %** del total).
- **Quejas:** 38 casos (**0,47 %**).
- **Denuncias:** 21 casos (**0,26 %**).
- **Reclamos:** 6 casos (**0,07 %**).
- **Felicitaciones:** 15 casos (**0,19 %**).
- **Otras peticiones** (copias y documentos, información, consultas, congresistas, organismos de control y peticiones entre autoridades): \*\*1.607 casos (**20,04 %**).

Es claro que la ciudadanía utiliza principalmente la categoría de peticiones de interés general y/o particular, representando más de tres cuartas partes del total recibido.

De las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2025, el estado presentado es el siguiente:



**Gráfica No 2:** Análisis PQRSDF gestionadas (01/07/2025 – 31/12/2025)

El sistema FOREST-BPMS revela que, durante el periodo analizado, se registró un total de 8.020 solicitudes en todas las dependencias de la Gobernación.

- El 76% (6.076 solicitudes) fueron finalizadas fuera de los términos establecidos, evidenciando una oportunidad de mejora en los tiempos de respuesta.
- El 16% (1293 solicitudes) fueron finalizadas dentro de los términos, cumpliendo con los plazos.
- El 8% (638 solicitudes) permanecen en trámite fuera de término, representando un riesgo para el cumplimiento general.
- El 0,16% (13 solicitudes) se encuentran en trámite dentro de los términos legales

### Conclusión:

Esta situación evidencia un alto nivel de incumplimiento en los tiempos de respuesta, lo cual puede afectar la oportunidad, eficiencia y percepción ciudadana frente a la gestión institucional.

En el sistema FOREST, la clasificación “fuera de términos” se asigna automáticamente a aquellas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones (PQRSDF) que no fueron gestionadas o respondidas dentro del plazo legal establecido por la normativa vigente (Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020).

El sistema determina esta condición cuando la fecha de cierre o respuesta supera los días hábiles permitidos, o cuando no se ha cargado el soporte o evidencia de la respuesta dentro del aplicativo, impidiendo su validación como gestionada oportunamente.

No obstante, es importante señalar que en algunos casos las dependencias sí han dado respuesta al ciudadano por otros medios institucionales (correo electrónico, oficio físico o

presencialmente), pero al no registrarse ni anexarse dicha respuesta en el sistema FOREST, el aplicativo no la reconoce como atendida, afectando parcialmente los indicadores de oportunidad y gestión.

Se hace necesario fortalecer los procesos de seguimiento y control interno, implementar alertas tempranas y estrategias de mejora en la asignación de recursos para garantizar que las dependencias con mayor volumen de solicitudes —como Hacienda, Educación e Infraestructura— logren responder de manera oportuna y efectiva, optimizando así la atención a la ciudadanía y el cumplimiento normativo.

## 2.4 OPORTUNIDADES DE MEJORA

### 2.4.1 Criterio:

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

TIPO	DEFINICION	LEY 1755 DE 2015
CONSULTA	Petición que se dirige a la entidad para obtener un parecer, una opinión o un concepto sobre determinada materia relacionada con sus funciones	30 DÍAS
DENUNCIA	Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético - profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades	15 DIAS
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra	10 DÍAS
QUEJA	Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la institución en desarrollo de sus funciones.	15 DÍAS
RECLAMO	Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la institución.	15 DÍAS
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	Deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración departamental ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días	10 DÍAS
SOLICITUD DE INFORMACION	Requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a la Gobernación de Caldas con el fin de brindarle la información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad	10 DÍAS
SUGERENCIA	Consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la institución.	15 DÍAS

### Tabla No 3 artículo 14 de la Ley 1755 de 2015

#### 2.4.2 Pruebas de auditoria:

Con el fin de realizar el **seguimiento al proceso de Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales y PQRSDF** de la Gobernación de Caldas para el periodo julio-diciembre de 2025, se aplicó la metodología de Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de la población con un nivel de confianza y precisión definidos.

El cálculo se realizó considerando los siguientes parámetros:

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
<b>SEGUIMIENTO:</b>	
<b>Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población</b>	
Entidad	Gobernación de Caldas
Proceso	Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales y PQRSDF
Período Evaluado:	julio - diciembre 2025
<b>INGRESO DE PARÁMETROS</b>	
Tamaño de la Población (N)	8.020
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	6%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	
Fórmula	<b>61</b>
Muestra Óptima	<b>61</b>
<b>Formula para poblaciones infinitas</b> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$	
<b>Formula para poblaciones finitas</b> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	
<small>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza            E= Error de muestreo (precisión)            N= Tamaño de la Población            P= Proporción estimada            Q= 1-P</small>	

Fuente: Adaptado de Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

#### Gráfica No 3 Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de la población.

Con base en los valores establecidos y aplicando las fórmulas estadísticas para poblaciones finitas, se determinó un tamaño de muestra de 61 casos. No obstante, con el propósito de fortalecer la precisión del análisis, se decidió ampliar la muestra a 80 casos, los cuales se consideran representativos del universo de PQRSDF registrados durante el período evaluado.

Este tamaño de muestra permite asegurar un nivel adecuado de confianza y representatividad, junto con la calidad de la información establecida en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDA)FOREST BPMS.

Se extrajo dichas muestras de casos, en los cuales se analizó su oportunidad de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones para establecer su oportunidad, junto con la ejecución de las tareas establecidas dentro del Procedimiento: Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales y PQRSDF código: AC-01-PR-01 y Atención de Comunicaciones Oficiales y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF código: AC-02-PR-01 estableciendo si la gestión del caso particular cumple en los referentes correspondientes establecidos y cumplimiento a la Resolución 3362 departamental, Por el cual se adopta el Sistema de

*Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo FOREST-BPMS como plataforma oficial en el trámite de documentos en la Gobernación de Caldas.*

De acuerdo con el procedimiento: **GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES Y PQRSD**, cuyo objetivo establece: *Entregar respuestas oportunas y eficaces a los ciudadanos y demás grupos de interés frente a las comunicaciones oficiales y PQRSD radicadas en la administración departamental*, fija como responsables de su cumplimiento y aplicación del presente procedimiento, a todas las dependencias (Secretarías, Unidades, Jefaturas y grupos) de la Gobernación de Caldas.

ITEM	CASO FOREST	Fecha de Recepción	TIPO	EVIDENCIA RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE ACUERDO AL FOREST	ESTADO/ FOREST	OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA	CUMPLE CRITERIO
		Radicación						
1	103-2025-ER-010000	18/07/25 11:25	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	<p>El oficio solicita una acción concreta al destinatario: Cumple con el propósito del oficio de petición de interés general. Da respuesta efectiva y oportuna a la solicitud, al dejar constancia de la revisión documental efectuada, y solicitar la radicación formal del instrumento archivístico (TRD) con sus anexos, en cumplimiento de la gestión archivística correspondiente. <b>Fecha Radicación de respuesta 2025-08-21 Número de radicado de respuesta 103-2025-EE-011982</b></p>	Si
2	109-2025-ER-000331	22/01/25 14:49	Petición Organismos de Control	NO	Fuera de los términos	Finalizado	<p>Documento administrativo por medio del cual se presenta queja y/o denuncia realizada por la corporación cívica de caldas, donde se señalan presuntas irregularidades en el proyecto Parque tecnológico de Villa maría. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta</b></p>	NO
3	103-2025-ER-001130	27/08/25 2:47	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	<p>Propuesta "Oferta de productos estratégicos para el fortalecimiento de la ciencia, tecnología e innovación con enfoque de apropiación social del conocimiento", en la cual presentamos una propuesta de valor dirigida a la Gobernación. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta,</b></p>	NO

4	103-2025-ER-010019	18/07/25 2:22	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Oficio mediante el cual se solicita un acuerdo de pago para la sanción de impuesto vehicular. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta.</b>	NO
5	103-2025-ER-009417	8/01/25 10:11	Petición de interés general y/o particular	No	Fuera de los términos	Finalizado	El presente es un envío de derecho de petición, por medio del cual se pretendía se reconsiderara la multa del impuesto vehicular y se cobrara únicamente el valor del impuesto vehicular. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta.</b>	No
6	106-2025-ER-001574	10/07/25 1:45	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Derecho de petición enviado por personas de la comunidad, en el cual solicitan intervenciones por el mal estado de la vía especialmente en el sector Balmoral bajo. No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. <b>Casos finalizados sin evidencia de respuesta.</b>	No
7	104-2025-ER-001802	10/07/25 4:40	Petición entre Autoridades	SI	Dentro de los términos	Finalizado	Solicitud de camionetas a proyecto de movilidad, <b>Fecha Radicación de respuesta 15/07/2025 Número de radicado de respuesta 104-2025-EE-001847</b>	SI
8	101-2025-ER-002509	17/07/25 3:37	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Derecho de Petición – Embargo cuenta Nequi – María Polania-TRASLADO PARA TRANSITO LA DORADA. <b>Casos finalizados sin evidencia de respuesta</b>	NO
9	104-2025-ER-001897	21/07/25 9:40	Petición de Información	SI	Dentro de los términos	Finalizado	Derecho de petición – Solicitud de copias de personerías jurídicas de Juntas de Acción Comunal del Municipio de Pensilvania, Caldas <b>Fecha Radicación de respuesta 22/07/2025 Número de radicado de respuesta 104-2025-EE-001920</b>	SI
10	103-2025-ER-010075	21/07/25 11:25	Petición de interés general y/o particular	No	Fuera de los términos	Finalizado	El pico y placa ambiental para la protección del parque nacional natural de los nevados menciona una excepción: "Vehículos procedentes de otras regiones y que se encuentren de tránsito por el corredor vial, condición que debe ser acreditada con la respectiva reserva de alojamiento emitida por un establecimiento comercial que oferte servicios de alojamiento ubicados dentro de los municipios de Murillo, Líbano, Casabianca, Villahermosa y	No

							<p>Herveo." No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta.</p>	
11	103-2025-ER-009801	15/07/25 4:10	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	<p>Subsanación auto de INADMISION CASO NO. 118338- devolución de impuesto vehicular</p> <p><b>Fecha Radicación de respuesta 15/08/2025</b></p> <p>Número de radicado de respuesta 103-2025-EE-011721</p>	SI
12	103-2025-ER-009845	16/07/25 11:13	Petición de interés general y/o particular	Si	Dentro de los términos	Finalizado	<p>El presente documento es una solicitud de levantamiento de embargo, el cual tiene una</p> <p><b>Fecha Radicación de respuesta 17/07/2025</b></p> <p>Número de radicado de respuesta 103-2025-EE-009964</p>	Si
13	103-2025-ER-010272	24/07/25 8:26	Petición de interés general y/o particular	No	Fuera de los términos	Finalizado	<p>El presente documento es una solicitud de acuerdo de pago de impuestos para un vehículo, No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta.</p>	No
14	103-2025-ER-010180	23/07/25 8:10	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	<p>La presente trata de una solicitud de reducción de intereses y sanciones para un vehículo que fue hurtado, este documento cuenta con una</p> <p><b>Fecha Radicación de respuesta 30/07/2025</b></p> <p>Número de radicado de respuesta 103-2025-EE-010639}</p>	SI
15	104-2025-ER-001977	24/07/25 3:27	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	<p>El presente documento es una solicitud del cambio de denominación para la Junta de Acción Comunal de la soledad, al igual que el certificado de representación legal los cuales son documentos requeridos para diligencias de esta.</p> <p><b>Fecha Radicación de respuesta 28/07/2025</b></p> <p>Número de radicado de respuesta 104-2025-EE-002000</p>	SI

16	103-2025-ER-010348	25/07/25 7:31	Petición entre autoridades	SI	Dentro de los términos	Finalizado	En su calidad de Alcalde Municipal por medio del presente documento se solicitó el certificado de exoneración del impuesto de registro con base en lo establecido en la Ordenanza No. 816 de 2017, Artículo 103, <b>La Fecha Radicación de respuesta 04/08/2025 Número de radicado de respuesta 103-2025-EE-010870</b>	SI
17	107-2025-ER-000490	7/07/25 10:41	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	La presente es una solicitud de mejoramiento de vivienda o arreglo de la misma puesto que la persona interesada fue víctima de un incendio el fin de semana en su casa ubicada en el barrio pio xii de la ciudad de Manizales <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta,</b>	NO
18	101-2025-ER-002359	8/07/25 9:12	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	La presente es una Solicitud de devolución de pago doble de impuesto vehicular, generado de mi tarjeta de crédito el día 7 de julio, la plataforma me generó respuesta falla, lo intenté otra vez y de igual manera generó falla pero al final se cobró dos veces. <b>Fecha Radicación de respuesta 30/07/2025 Número de radicado de respuesta 103-2025-EE-010652</b>	SI
19	103-2025-ER-010469	28/07/25 10:44	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	La presente solicitud es una reclamación de dinero que se hace a la secretaría de Hacienda por declaración de Rentas la cual tiene una <b>Fecha Radicación de respuesta 21/08/2025 Número de radicado de respuesta 103-2025-EE-011988</b>	SI
20	104-2025-ER-001666	1/07/25 8:48	Petición de interés general y/o particular	Si	Dentro de los términos	Finalizado	El presente documento contiene una solicitud de inclusión de una camioneta a proyecto de movilidad, esta solicitud tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta 15/07/2025 Número de radicado de respuesta 104-2025-EE-001849</b>	Si
21	103-2025-ER-009102	2/07/25 8:55	Petición de interés general y/o particular	Si	Dentro de los términos	Finalizado	La presente solicitud es una oposición al cobro coactivo, la cual tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta 16/07/2025 Número de radicado de respuesta 103-2025-EE-009850</b>	Si

22	103-2025-ER-009293	7/07/25 2:01	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	La siguiente es una Solicitud de creación Usuario para el manejo de la Plataforma de Info consumo. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad.</b> Casos finalizados sin evidencia de respuesta.	NO
23	103-2025-ER-009445	9/07/25 8:36	Petición de interés general y/o particular	Si	Dentro de los términos	Finalizado	La presente es una solicitud para devolución de saldos por un aparente pago doble en el impuesto vehicular, esta solicitud tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta 20/08/2025 Número de radicado de respuesta 103-2025-EE-011837</b>	SI
24	112-2025-ER-000129	28/07/25 2:24	Petición entre autoridades	SI	Fuera de los términos	Finalizado	La presente es una solicitud de vinculación y apoyo para la conmemoración de las fiestas de fraternidad y civismo la cual tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta 14/08/2025 Número de radicado de respuesta 112-2025-EE-000143</b>	SI
25	102-2025-ER-001042	11/07/25 7:33	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	La presente es un derecho de petición que fue interpuesto a la Secretaría General y el cual <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad.</b> Casos finalizados sin evidencia de respuesta	NO
26	103-2025-ER-010558	29/07/25 9:09	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	La presente es una solicitud de pago por concepto rocería accionada por el presidente de la Junta de Acción Comunal del sector río San Francisco Chinchiná y la cual tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta 04/08/2025 Número de radicado de respuesta 103-2025-EE-010902</b>	SI
27	103-2025-ER-009721	14/07/25 3:31	Petición entre autoridades	SI	Dentro de los términos	Finalizado	La presente es una solicitud de información realizada por la Alcaldía de Salgar Antioquia a la Secretaría de Hacienda y la cual tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta 22/07/2025 Número de radicado de respuesta 102-2025-EE-001096</b>	SI
28	103-2025-ER-009380	8/07/25 10:23	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	Esta es una solicitud de devolución de saldos por pago doble del impuesto vehicular y la cual tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta 21/07/2025 Número de radicado de respuesta 103-2025-EE-010103</b>	SI

29	101-2025-ER-002425	14/07/25 10:50	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	Esta es una solicitud de devolución de saldos por pago doble del impuesto vehicular y la cual tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 04/08/2025 <b>Número de radicado de respuesta</b> 103-2025-EE-010880	SI
30	108-2025-ER-000597	16/07/25 2:32	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	El presente es un derecho de petición que fue interpuesto a la Secretaría Jurídica solicitando copia de la resolución No 08271 esta tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 17/07/2025 <b>Número de radicado de respuesta</b> 102-2025-EE-001077	SI
31	104-2025-ER-001877	18/07/25 10:41	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	El presente documento es para solicitar la personería jurídica de la siguientes veredas del municipio de Norcasia Caldas y la cual tiene <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 22/07/2025 <b>Número de radicado de respuesta</b> 104-2025-EE-001917	SI
32	103-2025-ER-009418	8/07/25 3:29	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	Esta es una solicitud de devolución de saldos por pago doble del impuesto vehicular y la cual tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 20/08/2025 <b>Número de radicado de respuesta</b> 103-2025-EE-011828	SI
33	104-2025-ER-001792	9/07/25 3:59	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	El documento es una solicitud de copias de las personerías jurídicas del municipio de Viterbo y el cual tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 10/07/2025 <b>Número de radicado de respuesta</b> 104-2025-EE-001810	SI
34	104-2025-ER-001685	1/07/25 5:21	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	El presente documento es para la radicación de inscripción de la revisora fiscal del cuerpo de bomberos voluntarios de Neira y tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 09/07/2025 <b>Número de radicado de respuesta</b> 104-2025-EE-001795	SI
35	102-2025-ER-000978	2/07/25 11:13	Petición entre autoridades	SI	Dentro de los términos	Finalizado	Este documento tiene como objetivo solicitud de revisión técnica de las tablas de retención documental Concejo de Aguadas, Caldas, además tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 07/07/2025 <b>Número de radicado de respuesta</b> 102-2025-EE-001019	SI

36	103-2025-ER-009128	2/07/25 2:02	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	<p>Este documento tiene como objetivo el levantamiento de embargo de un bien inmueble y tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 09/07/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 101-2025-EE-002365</p>	SI
37	114-2025-ER-000205	8/07/25 4:16	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	<p>Este documento es un derecho de Petición para atención Humanitaria este documento tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 18/07/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 104-2025-EE-001889</p>	SI
38	103-2025-ER-009437	8/07/25 5:34	Petición de interés general y/o particular	SI	Fuera de los términos	Finalizado	<p>Este documento tiene como fin dar respuesta a un documento radicado en la entidad y este tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 14/11/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 103-2025-EE-016216</p>	NO
39	103-2025-ER-009607	11/07/25 10:51	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	<p>El presente documento tiene como objeto la devolución de dinero por concepto de impuesto vehicular y tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 25/08/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 103-2025-EE-012063</p>	SI
40	103-2025-ER-009613	11/07/25 11:03	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	<p>El presente documento tiene como objeto la devolución de dinero por concepto de impuesto vehicular y tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 21/07/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 103-2025-EE-010118</p>	SI
41	114-2025-ER-000206	9/07/25 8:19	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	<p>Este documento es un derecho de Petición para atención Humanitaria este documento tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 18/07/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 104-2025-EE-001887</p>	SI
42	113-2025-ER-000150	8/07/25 9:58	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	<p>La presente tiene como fin solicitar información sobre los juegos Intercolegiados fase departamental de ajedrez infantil y tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 08/07/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 113-2025-EE-000151</p>	SI
43	113-2025-ER-000147	4/07/25 11:21	Petición de interés general y/o particular	Si	Fuera de los términos	Finalizado	<p>Este documento es un derecho de petición a la Secretaría de Deporte recreación y actividad física y tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 11/08/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 113-2025-EE-000176</p>	No

44	112-2025-ER-000109	7/07/25 9:20	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	La presente es una solicitud de apoyo cultural para las fiestas del agua y la cultura campesina 2025 y que tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 21/07/2025 <b>Número de radicado de respuesta</b> 112-2025-EE-000120	SI
45	103-2025-ER-009284	7/07/25 10:18	Petición de Información	SI	Dentro de los términos	En Trámite	La presente es una solicitud realizada a la Secretaría de Hacienda sobre un expediente digital y la cual tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 16/07/2025 <b>Número de radicado de respuesta</b> 103-2025-EE-009831	SI
46	103-2025-ER-009540	10/07/25 10:49	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	El presente documento es una solicitud realizada a la Secretaría de Hacienda para el levantamiento de embargo y esta tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 17/07/2025 <b>Número de radicado de respuesta</b> 103-2025-EE-009961	SI
47	103-2025-ER-009542	10/07/25 10:56	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	El siguiente documento es un derecho de petición a la Secretaría de Hacienda y tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 14/07/2025 <b>Número de radicado de respuesta</b> 103-2025-EE-009740	SI
48	104-2025-ER-001814	11/07/25 7:42	Petición entre autoridades	SI	Dentro de los términos	Finalizado	Este documento contiene una solicitud urgente en cumplimiento a las funciones de la unidad nacional de protección y además tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 15/07/2025 <b>Número de radicado de respuesta</b> 104-2025-EE-001838	SI
49	103-2025-ER-009590	11/07/25 7:47	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	El presente documento tiene como objeto la devolución de dinero por concepto de impuesto vehicular y tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 21/08/2025 <b>Número de radicado de respuesta</b> 103-2025-EE-011969	SI
50	103-2025-ER-009328	7/07/25 4:51	Petición entre autoridades	SI	Dentro de los términos	Finalizado	El presente documento contiene una solicitud de usuario para la Notaría 64 de Bogotá en la plataforma de la Gobernación de Caldas además tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 16/07/2025 <b>Número de radicado de respuesta</b> 103-2025-EE-009834	SI

51	103-2025-ER-009778	15/07/25 11:50	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	<p>El presente documento tiene como objeto la devolución de dinero por concepto de impuesto vehicular y tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 19/08/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 103-2025-EE-011717</p>	SI
52	103-2025-ER-009796	15/07/25 3:35	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	<p>El presente documento tiene como objeto la devolución de dinero por concepto de impuesto vehicular y tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 19/08/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 103-2025-EE-011718</p>	SI
53	103-2025-ER-009802	15/07/25 4:15	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	<p>El presente documento tiene como objeto la devolución de dinero por concepto de impuesto vehicular y tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 19/08/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 103-2025-EE-011722</p>	SI
54	103-2025-ER-009436	8/07/25 5:20	Petición de interés general y/o particular	SI	Fuera de los términos	Finalizado	<p>Este documento contiene la respuesta de un radicado de certificación y cuyo <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 14/11/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 103-2025-EE-016215</p>	No
55	104-2025-ER-001845	15/07/25 4:04	Petición entre autoridades	SI	Dentro de los términos	Finalizado	<p>Este documento contiene una solicitud de convenio interadministrativo para cofinanciar la adquisición de un vehículo tipo panel de criminalística y su <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 23/07/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 104-2025-EE-001953</p>	SI
56	103-2025-ER-009926	17/07/25 11:38	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	<p>El presente documento tiene como objeto la devolución de dinero por concepto de impuesto vehicular y tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 21/08/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 103-2025-EE-011980</p>	SI
57	101-2025-ER-002409	11/07/25 2:18	Petición congresistas o Diputados	Si	Dentro de los términos	Finalizado	<p>El presente documento contiene una petición de permiso para salir del país, de uno de los concejales del municipio de Neira Caldas este documento tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 15/07/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 108-2025-EE-000588</p>	SI
58	101-2025-ER-002399	10/07/25 3:45	Petición de Organismos de Control	SI	Fuera de los términos	Finalizado	<p>Este documento contiene una solicitud de información mediante acción preventiva y tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 17/07/2025</p> <p><b>Número de radicado de respuesta</b> 104-2025-EE-001872</p>	NO

59	104-2025-ER-001876	18/07/25 9:33	Petición de Información	SI	Dentro de los términos	Finalizado	Este documento contiene la solicitud de información para la evaluación del estudio de nivel de riesgo y cuenta con <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 28/07/2025 Número de radicado de respuesta 104-2025-EE-001986	SI
60	101-2025-ER-002520	18/07/25 10:47	Petición de interés general y/o particular	SI	Dentro de los términos	Finalizado	El presente documento contiene la solicitud de los documentos de la convocatoria a la asamblea 2025 Cormagdalena además tiene como <b>Fecha Radicación de respuesta</b> 21/07/2025 Número de radicado de respuesta 101-2025-EE-002543	SI
61	106-2025-ER-001666	21/07/25 11:47	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Este documento contiene una solicitud de información, sobre quien es la entidad que está a cargo de una vía del departamento. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta</b>	NO
62	111-2025-ER-000412	23/07/25 3:47	Petición organismo de Control	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Este es un requerimiento de la Procuraduría general de la Nación a la Secretaría de Educación de la Gobernación. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta</b>	NO
63	108-2025-ER-000538	2/07/25 4:27	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Este documento contiene una solicitud de información inspección vigilancia y control de entidades. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta</b>	NO
64	101-2025-ER-002577	22/07/25 2:59	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los Términos	Finalizado	Este documento contiene un derecho de petición a la secretaría de transito de la Dorada Caldas. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta</b>	NO
65	104-2025-ER-001938	23/07/25 10:22	Petición organismo de Control	NO	Fuera de los términos	Finalizado	El presente documento contiene una solicitud de información. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta</b>	NO
66	101-2025-ER-002658	27/07/25 9:37	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Este documento hace referencia a un derecho de petición a la secretaría de tránsito de la Dorada. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta</b>	NO

67	106-2025-ER-001579	10/07/25 3:25	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Este documento hace referencia a un derecho de petición de la vía la manuela palestina. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad.</b> Casos finalizados sin evidencia de respuesta	NO
68	103-2025-ER-010566	29/07/25 10:25	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	La presente es una solicitud de indemnización sustitutiva de una pensión de vejez <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad.</b> Casos finalizados sin evidencia de respuesta	NO
69	104-2025-ER-001667	1/07/25 9:31	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	El presente documento contiene una solicitud de autorización para la reactivación de una junta de acción comunal. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad.</b> Casos finalizados sin evidencia de respuesta	NO
70	103-2025-ER-010530	28/07/25 4:56	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	En este documento está consignado un derecho de petición dirigido a la Secretaría de Hacienda. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad.</b> Casos finalizados sin evidencia de respuesta	NO
71	104-2025-ER-002026	31/07/25 2:52	Petición de Información	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Este documento contiene una solicitud de información de la Junta de Acción Comunal de Victoria Caldas. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad.</b> Casos finalizados sin evidencia de respuesta	NO
72	106-2025-ER-001555	9/07/25 10:49	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Este documento contiene una solicitud de señalización de zona escolar en una vía departamental entre Salamina y pacora. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad.</b> Casos finalizados sin evidencia de respuesta	No
73	106-2025-ER-001490	2/07/25 3:00	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Este documento contiene un derecho de petición para la intervención de la vía Lisboa-manarica. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad.</b> Casos finalizados sin evidencia de respuesta	NO
74	103-2025-ER-009330	7/07/25 4:59	Petición de Información	NO	Fuera de los términos	Finalizado	En el presente documento se hace una solicitud de información sobre la posibilidad de acceder a una facilidad de pago. <b>No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad.</b> Casos finalizados sin evidencia de respuesta	NO

75	103-2025-ER-009653	14/07/25 8:44	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	En este documento se encuentra una solicitud de intervención y seguimiento por accidente de tránsito como peatón. No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta	NO
76	104-2025-ER-001844	15/07/25 3:24	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Este documento contiene una solicitud de Certificación. No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta	NO
77	103-2025-ER-009938	17/07/25 2:25	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Este documento contiene una citación emitida por la oficina de Control Interno disciplinario. No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta	NO
78	100-2025-ER-000384	27/11/25 11:57	Queja	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Este documento contiene una solicitud de traslado por competencia de una queja. No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta	NO
79	115-2025-ER-000392	14/08/25 9:55	Petición de interés general y/o particular	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Este documento contiene un derecho de petición sobre la solicitud de obras de intervención. No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta	NO
80	115-2025-ER-000466	17/09/25 11:10	Petición Organismos de Control	NO	Fuera de los términos	Finalizado	Este documento es un requerimiento de la procuraduría General de la Nación. No cumple los criterios de oportunidad ni trazabilidad. Casos finalizados sin evidencia de respuesta	NO

Tabla No 4 Cuadro de Pruebas

Se puede establecer de acuerdo con la **tabla No. 1 PQRSDF GESTIONADAS SEGUNDO SEMESTRE 2025 GOBERNACIÓN DE CALDAS**; que del total radicados presentados durante el periodo auditado (8.020), se puede establecer, de acuerdo con la muestra analizada del segundo semestre de 2025 tabla No. 4 Cuadro de Pruebas, que del total de 80 casos revisados en el sistema FOREST-BPMS, En desarrollo de la verificación realizada con la muestra gestionada a través del sistema FOREST, se evaluó el cumplimiento de los criterios de oportunidad, trazabilidad y evidencia de respuesta, con el fin de identificar el nivel de adherencia a los términos legales y a los lineamientos de gestión documental y administrativa.

En relación con la oportunidad de las respuestas, se evidenció que:

- 44 casos (55,0%) fueron gestionados dentro de los términos legales, de los cuales 43 se encuentran finalizados y 1 permanece en trámite.

- 36 casos (45,0%) fueron atendidos fuera de los términos, situación que refleja debilidades en el seguimiento oportuno y control de plazos.

El análisis permitió identificar que un número significativo de trámites:

- Se encuentran finalizados sin evidencia de respuesta, afectando la trazabilidad.
- Corresponden a derechos de petición y requerimientos de organismos de control, lo cual incrementa el riesgo institucional y la posibilidad de observaciones por entes externos.
- Reflejan una gestión predominantemente reactiva, orientada al cierre de casos más que al cumplimiento integral de los criterios de oportunidad y calidad.

En términos generales, la gestión de las PQRSDF presenta un nivel de cumplimiento moderado, con una tendencia significativa al incumplimiento en la oportunidad y en la documentación de la respuesta. Si bien se evidencia capacidad de atención y cierre de trámites, persisten debilidades estructurales en el control preventivo, la trazabilidad y el seguimiento efectivo de los términos, lo que requiere la adopción de acciones de mejora orientadas a fortalecer la gestión oportuna y el cumplimiento normativo.

## **2.5 OBSERVACIONES:**

### **2.5.1 Casos finalizados fuera de términos**

De acuerdo con la prueba de auditoría realizada se puede inferir que los tiempos de respuesta se dan fuera de términos de acuerdo con la respectiva tipología asociada al derecho de petición correspondiente, Tabla No 4 Cuadro de Pruebas **Ítem: 2,3,4,5,6,8,10,13,17,22,24,25,38,43,54,58,61,62,63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75, 76,77,78,79,80**; lo anterior transgrede lo establecido en 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*”, lo cual puede conllevar al descrédito y desconfianza por parte de la comunidad sobre la gestión de los servicios ofrecidos por la Gobernación; como consecuencia, los usuarios pueden presentar tutelas las cuales pueden ser admitidas por un juez de la república por vulneración al derecho a la información.

**Recomendación:** Se evidencia en sistema FOREST-BPMS dentro del tablero de control para la gestión de PQRSDF en el ícono de gestión de correspondencia el botón “Control de términos”, el cual revela “fecha de vencimiento” como día máximo para responder, de acuerdo con la tipología identificada en el momento de la radicación, junto con “fecha de alerta” la cual se establece ocho (8) días antes del vencimiento; esta herramienta resulta fundamental para el control debido de correspondencia, por lo cual, se puede inferir que el usuario muchas veces puede desatender la gestión oportuna por el mismo desconocimiento de las bondades del sistema; es por esto que se sugiere de acuerdo con las inconsistencias detectadas en los informes de seguimiento realizados, involucrar dentro de las temáticas a ofrecer en las distintas capacitaciones y asistencias, el énfasis en la importancia del uso y establecimiento constante de los controles establecidos dentro del sistema, para prevenir respuestas de manera extemporánea o ausencia de las mismas.

Para el caso de los ítems que revelan gestiones supeditadas a tiempos procesales, pero que de acuerdo con la tipología parametrizada dentro del Sistema FOREST-BPMS se asignan como derecho de petición de interés general, es necesario capacitar al responsable de la gestión, independiente de los tiempos para resolver situaciones de carácter procesal contempladas por el Código de Procedimiento Civil o el Estatuto Tributario, el deber de informar dentro de los quince días establecidos para respuesta de

peticiones de interés general, los procedimientos que se llevarán a cabo junto con los tiempos de ejecución de los mismos, en virtud de generar las respectivas resoluciones a recursos interpuestos, de tal manera que no afecte la estadística en cuanto a gestión de solicitudes de manera negativa, es decir *fuerza de términos*.

### **2.5.2 Casos finalizados sin evidencia de respuesta**

Se puede establecer que muchos casos con estado “finalizado” en el sistema que no cuentan con respuesta en el *Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo FOREST-BPMS*; específicamente los **Ítems: 2,3,4,5,6,8,10,13,17,22,24,25,38,43,54,58,61,62,63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75,76,77,78,79,80**, o bien que no se están dando respuestas a las peticiones o que se pueden estar dando por otros medios y no a través del sistema FOREST, incumpliendo con lo establecido en la Resolución 3362 “*Por el cual se adopta el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo FOREST-BPMS como plataforma oficial en el trámite de documentos en la Gobernación de Caldas*”

*“Artículo 3. De conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior, es de carácter obligatorio el uso del sistema FOREST-BPMS para la atención, radicación y gestión de peticiones (PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias de los ciudadanos) y las comunicaciones Oficiales (COF) que se generan en respuestas de las peticiones, a efecto de garantizar la trazabilidad de los documentos recibidos y radicados en la Gobernación de Caldas y la respuesta brindada por cada uno de los obligados a ello.”*

Lo anterior en consonancia con lo dispuesto mediante procedimiento Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales y PQRSD código: AC-01-PR-01 en su paso 9º:

Paso 9. “*Elaborar comunicación oficial: El funcionario o contratista competente deberá generar la respuesta al trámite, cumpliendo con los tiempos establecidos para ello.*

*La proyección de las comunicaciones oficiales (respuesta a trámites) deberá realizarse en el sistema de información Forest.”*

Es así como todas las peticiones allegadas por otro medios, ejemplo a los correos institucionales distintos a los dispuestos e informados para tal efecto por la Entidad, deben ser ingresados a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) - FOREST-BPMS para continuar su gestión; lo anterior de acuerdo igualmente con la Resolución No 0589-2 del 10 de febrero de 2023 “*Por medio del cual se adoptan las políticas de daño antijurídico de la Gobernación de Caldas*” En su anexo que forma parte integral de la presente resolución el cual establece

*“Numeral No. 10: Políticas Generales de daño antijurídico respecto a todas las dependencias de la entidad:*

*Acápite segundo: Los derechos de petición que ingresen por los diferentes medios y canales destinados para la recepción, deben ser respondidos de manera clara, oportuna, de fondo y de conformidad a los términos de la ley 1555 de 2015*

*Acápite quinto: Cada dependencia debe encargarse de realizar la socialización de la política de daño antijurídico, establecer los procedimientos referidos como acción, realizar las capacitaciones que desde las diferentes dependencias conforme lo aquí dispuesto y en lo se considere pertinente para el cumplimiento de los objetivos propuestos en la presente política.”*

### **Recomendación:**

De acuerdo con lo anterior, cada Secretaría deberá adoptar los controles necesarios para evitar el riesgo de daño antijurídico, en este caso contestar los derechos de petición fuera de términos, para lo cual debe diseñar los controles necesarios; lo anterior teniendo en cuenta los inconvenientes que puedan presentarse en el sistema de gestión de correspondencia adoptado por la entidad, la cual no es la herramienta más idónea para el control de respuestas.

Esta situación podría obedecer principalmente a tres factores:

- Desconocimiento o falta de claridad por parte de los funcionarios o contratistas encargados del manejo del sistema sobre el proceso adecuado para el cierre completo de los casos, lo que genera que la trazabilidad no refleje la evidencia requerida.
- Limitaciones del sistema Forest, que en algunos casos podrían dificultar el registro integral de la información y de la respuesta final.
- Supervisión y seguimiento al manejo de la plataforma, para determinar cuáles son los aspectos que requieren mejoramiento o mayor capacitación.

Esta situación impacta la revisión y validación de la calidad de la atención brindada, ya que la ausencia de evidencias dificulta verificar si la respuesta fue emitida oportunamente y conforme a los estándares establecidos.

### **2.5.6 Recomendaciones finales para el fortalecimiento de la gestión de las PQRSTDF:**

1. Implementación de seguimiento mensual y retroalimentación a dependencias Con el propósito de fortalecer el proceso de atención y cierre de las PQRSTDF, se sugiere establecer revisiones mensuales y mecanismos de retroalimentación liderados por la Oficina de Atención al Ciudadano. Adicionalmente, se recomienda que desde la estrategia de Gobierno Abierto se emitan observaciones periódicas a las dependencias, secretarías y unidades de la Gobernación de Caldas, con el fin de promover la validación oportuna de los casos, reducir riesgos de incumplimiento y fomentar una cultura institucional de mejora continua en la gestión ciudadana.
2. El seguimiento realizado evidencia que, si bien las dependencias adelantan la gestión de las PQRSTDF, una proporción significativa de las solicitudes no cuenta con el cargue adecuado de la evidencia de respuesta en la plataforma FOREST, lo que genera casos finalizados sin trazabilidad y afecta la verificación del cumplimiento de los términos legales.

En este contexto, la Circular N.º 009 del 1 de octubre de 2025, emitida por la Secretaría Privada, constituye una medida pertinente para fortalecer el control, al reiterar la obligatoriedad de dar trámite integral a las solicitudes y registrar de manera completa y oportuna todas las actuaciones en el sistema. No obstante, los resultados del seguimiento evidencian la necesidad de reforzar su aplicación efectiva, con el fin de garantizar la transparencia, la oportunidad en la respuesta y el adecuado cumplimiento normativo en la atención de los derechos de petición.

### 3. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Es un deber de la Secretaría auditada llevar a cabo el seguimiento periódico de las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento, conforme a las fechas de culminación establecidas para cada una de las actividades con las cuales se pretende corregir las situaciones evidenciadas.

En cumplimiento de lo anterior, se realizó el seguimiento al **Plan de Mejoramiento suscrito con ocasión del informe de evaluación del proceso de PQRSDF con corte a diciembre de 2025**, emitido por la Oficina de Control Interno. Este seguimiento tuvo como propósito verificar el avance en la implementación de las acciones correctivas y preventivas definidas por la Secretaría auditada, así como el cumplimiento de los compromisos asumidos dentro de los plazos establecidos.

A la Oficina de Control Interno deberá remitirse, a solicitud de esta y en las fechas que para el efecto se definan, el avance de las acciones suscritas en el Plan de Mejoramiento, junto con los soportes que permitan evidenciar su cumplimiento y la efectividad de las medidas implementadas.

SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA ATENCION TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES(PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE DE 2025					
No	OBSERVACIÓN	ACTIVIDADES	EVIDENCIAS DEL PRESENTE SEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO (Criterios de evaluación: NO = 0; PARCIAL = 1; SI = 2)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN
1	Imposibilidad de entregar un dato real a las secretarías y a la entidad como tal del cumplimiento en los tiempos de respuesta, pues con los informes generados por el sistema FOREST no es posible entregar un dato que tenga confiabilidad.	Solicitar al proveedor que genere los reportes requeridos por la entidad	Anexos: Detalle de servicios requeridos - Correo electrónico Solicitud Sistemas 2025	2	Si bien el sistema FOREST genera los reportes y permite acceder a la información verídica por diferentes rutas, se reconoce que la plataforma podría ser más amigable; no obstante, actualmente cumple con los requerimientos establecidos.
2	Falta de confiabilidad en los informes que entrega el sistema FOREST, además de que los entrega de manera incompleta, no permite que se puedan tomar decisiones de fondo. Se debe determinar de manera urgente si se continua con este sistema, cuáles son las mejoras que requiere	Solicitar al proveedor que genere los reportes requeridos por la entidad. con el numeral anterior se mejora la percepción de la falta de confiabilidad	Anexos: Detalle de servicios requeridos - Correo electrónico Solicitud Sistemas 2025	2	Se evidencian avances en el uso del sistema FOREST, particularmente en la claridad del conteo de días hábiles; sin embargo, es necesario que el sistema contemple aquellos trámites que no requieren respuesta formal, a fin de evitar que permanezcan en estado "en trámite" y sean registrados erróneamente como casos fuera de los términos legales.
3	Mejorar la visibilidad de todos los canales de recepción de PQRSDF, para que los ciudadanos hagan uso de las herramientas que tienen a su disposición, especialmente el canal web	Generar difusión por medio digital y presencial de los canales institucionales disponibles para acceso de la ciudadanía	Se dio respuesta mediante la difusión en redes sociales y sistemas de comunicación institucional de la Gobernación	2	Se verificó que la información sobre los canales de recepción de PQRSDF se difunde a través de redes sociales y que las solicitudes se están recibiendo efectivamente por los diferentes canales habilitados, incluido el canal web.
4	Es necesario que se identifique dentro de la plataforma aquellas solicitudes que no requieren respuesta, pues deberían quedar cerradas desde que se abra el documento y no debería exigir un cierre que no se requiere, afecta las estadísticas.	Enviar solicitud al proveedor para quien cambie el flujo de trabajo Forest	No hay evidencia de la solicitud; sin embargo, el sistema cierra el caso mediante un radicado con fecha y hora.	1	Se evidencian avances en el uso del sistema FOREST, particularmente en la claridad del conteo de días hábiles; sin embargo, es necesario que el sistema contemple aquellos trámites que no requieren respuesta formal, a fin de evitar que permanezcan en estado "en trámite" y sean registrados erróneamente como casos fuera de los términos legales.
5	Fortalecer el uso operativo del sistema FOREST mediante capacitación y control documental (alertas, términos y anexos de salida)	Capacitar y retroalimentar a los funcionarios de la ventanilla para	Registro de asistencia de Re-Inducción FOREST	1	Los términos de cada solicitud están definidos por el sistema; por ello, es fundamental que se resuelvan dentro de los plazos

SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES(PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE DE 2025					
No	OBSERVACIÓN	ACTIVIDADES	EVIDENCIAS DEL PRESENTE SEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO (Criterios de evaluación: NO = 0; PARCIAL = 1; SI = 2)	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN
	clasificación adecuada de las peticiones				establecidos o, en su defecto, que se deje la observación cuando se finalicen sin generar el radicado de respuesta
6	Implementar seguimiento mensual formal con reporte a secretarios y control de indicadores	Generar informes mensuales por secretaría y dependencia tanto de las PQRSDF Y comunicaciones oficiales recibidas	Registro asistencia Inducción FOREST	de Re-de 1	Aunque se realizó la capacitación, aún se evidencia la existencia de casos finalizados fuera de término, dado que la respuesta no se considera cerrada hasta que se genere el radicado correspondiente. Los plazos para cada solicitud están definidos por el sistema, por lo que es importante que se resuelvan dentro de los términos establecidos o, en su defecto, se deje la observación cuando se finalicen sin el radicado.

**Tabla No 6** Seguimiento plan de mejoramiento.

Se evidencia, a partir del seguimiento al Plan de Mejoramiento correspondiente a la evaluación y seguimiento de la atención de PQRSDF del segundo semestre de 2025, que del total de seis (6) observaciones evaluadas, tres (3) se encuentran completamente cumplidas, evidenciando efectividad en las acciones implementadas; y tres (3) presentan cumplimiento parcial, en tanto se han desarrollado actividades correctivas, pero aún requieren consolidación para garantizar resultados sostenibles. No se identifican observaciones con incumplimiento total.

Lo anterior indica que:

- El 50 % de las observaciones se encuentran completamente cumplidas.
- El 50 % presentan cumplimiento parcial, con avances evidenciados pero pendientes de consolidación.

Este resultado refleja avances significativos en la gestión del plan de mejoramiento, especialmente en el fortalecimiento del sistema FOREST y en las acciones de difusión y capacitación; sin embargo, persiste la necesidad de reforzar el seguimiento, la formalización de evidencias y los ajustes funcionales del sistema para asegurar la confiabilidad de la información y el adecuado cumplimiento de los términos legales en la gestión de las PQRSDF.

Atentamente



Andrea Valencia C.

**ANDREA VALENCIA CASTAÑO**  
Jefe Oficina de Control Interno  
Gobernación de Caldas

**LUISA FERNANDA PACHÓN ARIAS**  
Profesional Auditor