



RADICADO NO.: 202600103000176823

MEMORANDO

Bogotá, D.C., 10 abril 2026.

PARA: MARGARITA BARRAQUER SOURDIS
SECRETARIA GENERAL

DE: NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ

REFERENCIA: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias,
Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Segundo Semestre - Vigencia 2025

RESPETADA DOCTORA, CORDIAL SALUDO

La Oficina de Control Interno - OCI, en su rol evaluador independiente de las actividades propias de la gestión de la entidad, se permite hacer envío del informe del asunto, cuyo desarrollo consistió en el análisis a la gestión realizada frente al cumplimiento y atención a las PQRSDF, en el marco de la 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", artículo 76 y la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición...", en su artículo 14: "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones".

Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde al líder del grupo evaluado, atender las recomendaciones efectuadas en el presente informe de Evaluación y Seguimiento como ejercicio de autocontrol.

Esta oficina continuará realizando las actividades de verificación y seguimiento conforme lo determine la Ley.

Cordialmente,

NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ
JEFE OFICINA

Aprobado el: 10/abril/2026 12:54:18 p. m.
Hash: CI-59d11f26f9b00adf5b432f72a8fe2f2d92fb09f0

Anexo: INFORME

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Oscar Mauricio Salazar Saavedra	ossalazar [10/abril/2026 12:52:22 p. m.]
Aprobó	Nestor Raul Caicedo Melendez	ncaicedo [10/abril/2026 12:54:18 p. m.]

Quienes tramitamos, proyectamos y revisamos declaramos que el documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.

*Señor ciudadano, para la Defensoría del Pueblo es
Muy importante conocer su percepción frente a los
Servicios prestados.*

*Evaluar los servicios que presta la Defensoría del
Pueblo es muy fácil, accediendo a nuestra "Encuesta
De Satisfacción al Usuario" escaneando el siguiente
Código QR.*



	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF. PERIODO DEL1° DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2025

1. Introducción y alcance

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento del Plan Anual de Auditoría vigencia 2024 y teniendo en cuenta lo establecido por la **Ley 1474 de 2011**, la cual dicta las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y que, en el **artículo 76** establece que “(...) *“en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, por lo cual la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*; por lo anterior, la OCI procede a verificar el cumplimiento de los aspectos legales y la revisión de la gestión documental de los expedientes de las respuestas generadas por parte del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano y Grupo de Gestión Documental, adscrito a la Secretaria General.

Para efectos del presente seguimiento se realizará un análisis de las **P¹Q²R³S⁴D⁵** presentadas ante la Defensoría del Pueblo con el objetivo de determinar el cumplimiento, por parte de los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del servicio y atención al ciudadano.

2. Objetivos

El objetivo principal de la presente evaluación y seguimiento, consiste en la verificación a la atención, recibo, tramite y resolución de quejas, sugerencias, reclamos y cierres a las PQRSDF que fueron formuladas por los ciudadanos durante el **segundo semestre de la vigencia 2025 comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2025**, que estas permitan emitir una respuesta oportuna, en aras de lograr el mejoramiento continuo del servicio y el desarrollo de una institucionalidad orientada a satisfacer al ciudadano y mejorar la calidad del servicio. Así mismo, verificar la prestación del servicio y el cumplimiento de las funciones del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano adscrito a la secretaria general de la Defensoría del Pueblo.

2.1. MARCO JURIDICO

2.1.1. CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA

- **Artículo 23.** *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)”* .

2.1.2. LEYES

- **Ley 1474 del 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 Art 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

¹ **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
² **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
³ **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
⁴ **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
⁵ **Denuncia:** Es la 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.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

- **Ley 1712 de 2014⁶**, “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”.
- **Ley 1755 de 2015⁷**, “*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 1757 de 2015⁸**, “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”
- **Ley 1952 de 2019** “*Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario*”

2.1.3. DECRETOS

- **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”, página 39 “Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos”.*
- **Decreto 1166 de 2016**, “*Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*”.

2.1.4. RESOLUCIONES

- **Resolución 183 de 2020⁹**. “*Artículo Séptimo: propósito del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano*”.
- **Resolución 772 de 2020¹⁰** “*Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública*”
- **Resolución 672 de 2024** “*Por el cual se regula el tramite interno de las peticiones de la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo*

2.1.5. OTROS DOCUMENTOS

- **Circular externa 001 de 2011¹¹** expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- **Circular 22 de 14 diciembre de 2020** *Plan de acción intervención a la no conformidad mayor: “Incumplimiento en respuesta en términos de ley”, auditoria al sistema integrado de gestión.*
- **Circular No 006 del 17 de febrero 2021** “*Instrucciones para dar cumplimiento a la decisión tomada por el comité de gestión institucional SIGI- con relación a peticiones sin respuesta dentro de los términos legales*”.
- **Circular 050 del 14 de diciembre de 2021** “*Pautas para la atención oportuna de las líneas y extensiones telefónicas de la Defensoría del Pueblo*”.
- **Memorando del 6 de noviembre de 2020 sobre Socializar la Resolución 772 de 2020¹²**. “*Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública*”.
- **Procedimiento de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones¹³** “*Recepcionar, tramitar, direccionar, realizar respuestas y cierre a las peticiones, quejas,*

⁶ Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

⁷ Secretaria Senado http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

⁸ Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335#:~:text=La%20presente%20ley%20regula%20la,democr%C3%A1tica%20de%20las%20organizaciones%20civiles>.

⁹ Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=52532>

¹⁰ Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=55153>

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRDSDF- mediante la aplicación de herramientas que permitan emitir una respuesta oportuna, clara y de fondo a los usuarios, con el fin de mejorar la calidad de servicio”. (Codigo:DE-P04; Versión:05).

- **Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano**¹⁴. “(...) Se debe promover el trato digno y solidario, proporcionando información básica sobre la atención, enfocando el servicio en términos de igualdad, oportunidad, eficiencia y eficacia (...)”.
- **Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano**. “En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, del artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, y la Ley 1712 de 2014, anualmente se elabora la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.
- **Carta de Trato Digno al Ciudadano**¹⁵. “(...) propósito de fortalecer su relación con la ciudadanía y el compromiso de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna”.
- **Política de Participación Ciudadana**¹⁶. “La Defensoría del Pueblo integra mecanismos que propician y facilitan el ejercicio del derecho a la participación en todo el ciclo de la gestión institucional (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento)”.
- **Política de Transparencia y de Acceso a la Información Pública**¹⁷. “La Política de Transparencia de la Defensoría del Pueblo es un instrumento que contiene los mecanismos de transparencia activa y transparencia pasiva que permiten materializar el derecho fundamental de acceso a la información pública a toda la ciudadanía”.

3. Desarrollo

Con el fin de adelantar el proceso evaluador y de seguimiento, la Oficina de Control Interno, solicitó a la Secretaria General, mediante memorando 202500103000639243 de 23/12/2025, solicita información para la elaboración del informe, así como las evidencias a las acciones implementadas, teniendo en cuenta las recomendaciones suministradas en el informe de evaluación y seguimiento a las PQRDSF, por lo que el Grupo de Transparencia emite-| respuesta con el radicado 202600005000026433 de 20/1/2026.

A continuación, el grupo evaluador da inicio a los siguientes análisis:

3.1. PORTAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Cabe aclarar que el momento de hacer la verificación, este se hace en el semestre siguiente al semestre evaluado, teniendo en cuenta lo anterior, el grupo evaluador ingreso al portal entre el 20 y el 30 de enero del 2026 de <https://www.defensoria.gov.co/portal-ninos-y-ninas>, se pudo verificar que se sigue presentando que no están cargando los botones de acceso a dicho portal tal y como se evidenció en el informe de seguimiento anterior.

11 <https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/DE-P04%20V4%20%20PQRDSDF%202021.pdf>

12. Defensoría del Pueblo

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/LINEAMIENTOS%20DEL%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO.pdf>

13 Defensoría del Pueblo

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/Carta%20de%20trato%20digno%20al%20usuario.pdf>

14 Defensoría del Pueblo

[https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/Pol%C3%ADtica%20participaci%C3%B3n%20ciudadana%20\(1\).pdf](https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/Pol%C3%ADtica%20participaci%C3%B3n%20ciudadana%20(1).pdf)

15 Defensoría del Pueblo

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/2020-08-27%20Pol%C3%ADtica%20de%20transparencia%20Final.pdf>

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

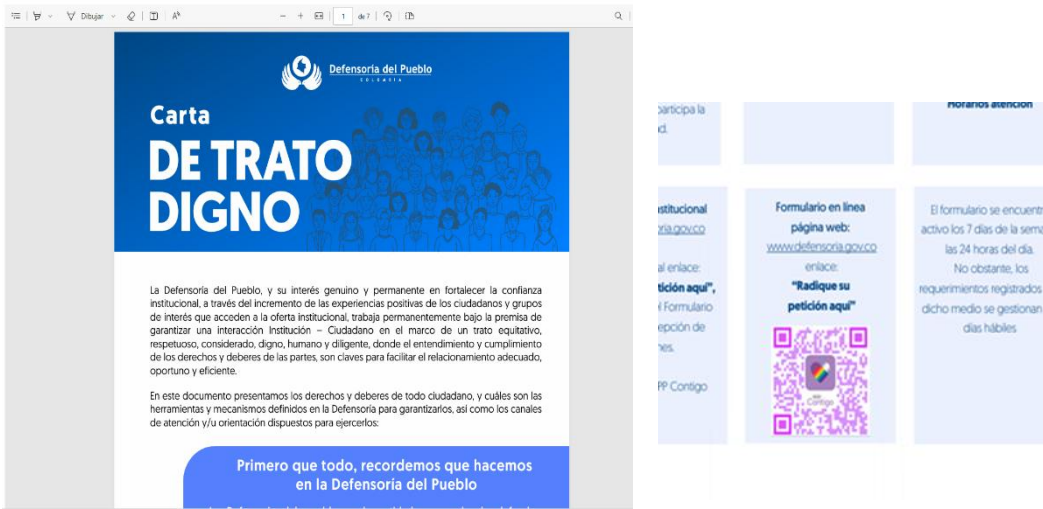


Fuente: <https://www.defensoria.gov.co/portal-ninos-y-ninas>



Se puede evidenciar que a diferencia del informe inmediatamente anterior, al dar clic en “NUESTROS DERECHOS” en el enlace “nuestros derechos”, “que hacemos por ti” y “escribenos aquí”, abren en debida forma, asi como los videos que estan en ese portal, con la informacion, clara amigable para que los niños y niñas ingresen al portal, lo anterior, puede ser verificado ingresando al enlace. <https://www.defensoria.gov.co/portal-ninos-y-ninas>

El enlace del documento “Carta de Trato Digno” abre en debida forma, en CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN/U ORIENTACIÓN A LAS A LAS CIUDADANÍAS Formulario en línea página web: www.defensoria.gov.co enlace: “Radique su petición aquí”, el mismo remite al formulario para radicar petición, en debida forma



<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/carta-de-trato-digno>

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

3.2. PAGINA WEB - Cómo presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)¹⁸

Se observó en el subtítulo *Informes de Derechos de Petición*, donde se publican los *listados de peticiones para informe trimestral de PQRSDF (Julio - septiembre 2025) y (Octubre - diciembre 2025)* tienen las siguientes columnas: *Dependencia actual, radicado de entrada, fecha de radicado, tipo de petición, término para responder, radicado de salida, fecha radicado de respuesta, tiempo de respuesta días laborales y tiempo respuesta días calendario*; de igual manera se evidenció que el listado de derechos de petición correspondiente a Julio- septiembre 2025, fueron publicados el 10/10/2025 y los listados de derechos de petición de Octubre - Diciembre 2025, fueron publicados el 23/01/2026. estos documentos fueron publicados el 9 de mayo de 2025, respecto al periodo comprendido.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante tener presente el anexo 2 "*Estándares de publicación y divulgación de la información*", el cual hace parte de la Resolución 001519 del 24 de agosto de 2020 del Min Tic "*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*" en cuanto a "*Toda la información debe ser publicada de manera inmediata o en tiempo real e incluir fecha de publicación*", situación que se viene cumpliendo de manera permanente.

INFORMES DERECHOS DE PETICIÓN

Listado de Peticiones para Informe trimestral de PQRSDF, octubre, noviembre y diciembre 2025
Listado de Peticiones para Informe trimestral de PQRSDF, julio, agosto y septiembre 2025
Listado de Peticiones para Informe trimestral de PQRSDF, abril, mayo y junio 2025
Listado de Peticiones para Informe trimestral de PQRSDF, Enero, febrero y marzo 2025
Listado de Peticiones para Informe trimestral de PQRSDF, Octubre, Noviembre y Diciembre 2024.

INFORMES DE SEGUIMIENTO DE SECRETARÍA GENERAL A LAS PQRSDF

Informe Seguimiento Derechos Petición octubre a diciembre de 2025
Informe Seguimiento Derechos Petición julio a septiembre de 2025
Informe Seguimiento Derechos Petición abril a junio de 2025
Informe Seguimiento Derechos Petición enero a marzo de 2025
Informe Seguimiento Derechos Petición octubre a diciembre de 2024

¹⁸ Página Web de la Defensoría del Pueblo | Atención al Ciudadano (a) | Cómo presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) <https://www.defensoria.gov.co/como-presentar-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones-pqrsdf>

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

< Listado de Peticiones para Informe trimestral de PQRSDF, julio, agosto y septiembre 2025

Información

[illegible]

< **Listado de Peticiones para Informe trimestral de PQRSDf, octubre, noviembre y diciembre 2025**

Información

[illegible]

Fuente, pagina de la Defensoría del Pueblo <https://www.defensoria.gov.co/como-presentar-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones-pgrsdf>

3.3. ANALISIS DE LOS RADICADOS ACTIVOS QUE SE ENCUENTRAN EN BANDEJA- IRIS A CORTE 31 DE DICIEMBRE 2025

Mediante radicado 202500103000639243 de 23/12/2025, la oficina de Control Interno solicita, entre otros temas, los radicados que se encuentran activos, en bandeja IRIS a corte del 31 de diciembre 2025, a lo que el Grupo de transparencia da respuesta con el radicado 202600005000026433 de 20/1/2026., arrojando como resultado CINCO MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE (5.989) radicados PQRSDF en Bandeja IRIS activos, vencidos al 31 de diciembre 2025.

RADICADOS ACTIVOS EN BANDEJA IRIS CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

DEPENDENCIA	EN TERMINO	VENCIDO	TOTAL ACTIVOS
CENTRO DE CONCILIACION ANTIOQUIA	1		1
CENTRO DE CONCILIACION ATLÁNTICO	2		2
CENTRO DE CONCILIACION CÓRDOBA	8		8
CENTRO DE CONCILIACION LA GUAJIRA	1		1
CENTRO DE CONCILIACION META	109	1	110

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

CENTRO DE CONCILIACION VALLE DEL CAUCA	4		4
DEFENSORÍA DELEGADA PARA EL BUEN FUTURO DE LAS JUVENTUDES Y PROTECCIÓN DEL DERECHO AL DEPORTE	3		3
DEFENSORÍA DELEGADA PARA EL DERECHO A LA SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	45	10	55
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA INFANCIA Y LA VEJEZ	11	13	24
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA JUSTICIA TRANSICIONAL Y LA DEFENSA DEL DERECHO A LA PAZ	8	4	12
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	13	52	65
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA POLÍTICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	6		6
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS Y VIOLACIONES DE DERECHOS HUMANOS Y DIH	81	13	94
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA PREVENCIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD SOCIAL	6		6
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DE LOS AMBIENTES DIGITALES Y LIBERTAD DE EXPRESIÓN	1	7	8
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LAS REGIONES Y LA ARTICULACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS Y DIH	15		15
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS ASUNTOS AGRARIOS, LAS TERRITORIALIDADES Y DERECHOS DEL CAMPESINADO	118	11	129
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS ASUNTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES	27	3	30
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	28	2	30
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS DERECHOS DE LA POBLACIÓN EN MOVILIDAD HUMANA	3	3	6
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS DERECHOS DE LAS MUJERES Y ASUNTOS DE GÉNERO	7	1	8
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES	16		16
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS DERECHOS EN LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	2	3	5
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS GRUPOS ÉTNICOS	151	36	187
DEFENSORÍA REGIONAL AMAZONAS	91	8	99
DEFENSORÍA REGIONAL ANTIOQUIA	242	37	279
DEFENSORÍA REGIONAL ARAUCA	99	27	126
DEFENSORÍA REGIONAL ATLÁNTICO	421	154	575
DEFENSORÍA REGIONAL BAJO CAUCA ANTIOQUEÑO	48	10	58
DEFENSORÍA REGIONAL BOGOTÁ	1605	519	2124
DEFENSORÍA REGIONAL BOLÍVAR	622	549	1171
DEFENSORÍA REGIONAL BOYACÁ	377	64	441
DEFENSORÍA REGIONAL CALDAS	153	11	164
DEFENSORÍA REGIONAL CAQUETÁ	189	168	357
DEFENSORÍA REGIONAL CASANARE	159	34	193
DEFENSORÍA REGIONAL CAUCA	263	164	427
DEFENSORÍA REGIONAL CESAR	148	8	156
DEFENSORÍA REGIONAL CHOCÓ	68	205	273
DEFENSORÍA REGIONAL CÓRDOBA	181	11	192
DEFENSORÍA REGIONAL CUNDINAMARCA	335	247	582
DEFENSORÍA REGIONAL GUAINÍA	124	122	246
DEFENSORÍA REGIONAL GUAJIRA	266	150	416
DEFENSORÍA REGIONAL GUAVIARE	118	136	254
DEFENSORÍA REGIONAL HUILA	138	3	141
DEFENSORÍA REGIONAL MAGDALENA	407	181	588
DEFENSORÍA REGIONAL MAGDALENA MEDIO	348	199	547
DEFENSORÍA REGIONAL META	545	306	851
DEFENSORÍA REGIONAL NARIÑO	149	19	168
DEFENSORÍA REGIONAL NORTE DE SANTANDER	287	295	582
DEFENSORÍA REGIONAL OCAÑA	111	89	200
DEFENSORÍA REGIONAL PACÍFICO	201	154	355
DEFENSORÍA REGIONAL PUTUMAYO	74	4	78
DEFENSORÍA REGIONAL QUINDÍO	281	20	301
DEFENSORÍA REGIONAL RISARALDA	443	167	610
DEFENSORÍA REGIONAL SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	69	22	91
DEFENSORÍA REGIONAL SANTANDER	526	356	882
DEFENSORÍA REGIONAL SOACHA	186	6	192
DEFENSORÍA REGIONAL SUCRE	218	222	440
DEFENSORÍA REGIONAL SUR DE BOLÍVAR	8	1	9
DEFENSORÍA REGIONAL SUR DE CÓRDOBA	60	24	84
DEFENSORÍA REGIONAL TOLIMA	362	78	440
DEFENSORÍA REGIONAL TUMACO	63	41	104
DEFENSORÍA REGIONAL URABÁ - DARIÉN	84	4	88
DEFENSORÍA REGIONAL VALLE DEL CAUCA	928	596	1524
DEFENSORÍA REGIONAL VAUPÉS	43	9	52
DEFENSORÍA REGIONAL VICHADA	165	14	179
DESPACHO DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO	15	1	16
DESPACHO DEL VICEDEFENSOR DEL PUEBLO	2	17	19

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS	83	101	184
DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSORIA PÚBLICA	7	12	19
DIRECCIÓN NACIONAL DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	15	4	19
DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	337	23	360
GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	15		15
GRUPO INTERNO ALERTAS TEMPRANAS SAT	46	3	49
GRUPO INTERNO CASA DE LOS DERECHOS DE CERETÉ		1	1
GRUPO INTERNO CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	51	17	68
GRUPO INTERNO CENTRO DE CONCILIACIÓN DEFENSORÍA DEL PUEBLO	5	3	8
GRUPO INTERNO DE BIENES			
GRUPO INTERNO DE CONTABILIDAD		3	3
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	7	1	8
GRUPO INTERNO DE CONTROL, VIGILANCIA Y GESTIÓN ESTADÍSTICA	2	2	4
GRUPO INTERNO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL		2	2
GRUPO INTERNO DE INVESTIGACIÓN PARA LA DEFENSA	6	4	10
GRUPO INTERNO DE JUZGAMIENTO DISCIPLINARIO		4	4
GRUPO INTERNO DE PRESUPUESTO		1	1
GRUPO INTERNO DE REGISTRO Y SELECCIÓN DE OPERADORES	24	25	49
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS	6		6
GRUPO INTERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES			
GRUPO INTERNO DE TESORERÍA	6	1	7
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CAPACITACIÓN E INVESTIGACIÓN			
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE COLOMBIANOS EN EL EXTERIO Y LAS MIGRACIONES	76	9	85
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN Y CONTROL CASAS DE LOS DERECHOS		1	1
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL A VÍCTIMAS	2	4	6
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE REPRESENTACIÓN Y DEFENSA JUDICIAL	1	1	2
GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN DOCUMENTAL	17	1	18
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA LIBERTAD DE CONCIENCIA, CULTO Y RELIGIÓN	4		4
GRUPO INTERNO DE TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	17		17
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	4	1	5
OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	1		1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2		2
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9		9
OFICINA DE PLANEACIÓN	2	2	4
OFICINA JURÍDICA	41	48	89
SECRETARÍA GENERAL	2	1	3
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	5	6
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	241	95	336
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	11	3	14
TOTAL GENERAL	12.929	5.989	18.918

3.4. ANALISIS MUESTRA DE PQRSDF- IRIS de HISTÓRICO DE RADICADOS (Julio - diciembre 2025)

A continuación se presenta un cuadro, remitido por el grupo de transparencia, solicitado y respondido vía IRIS, con los mismos radicados del cuadro anterior, con un histórico de las PQRSDF radicadas en la Defensoría del Pueblo durante el periodo comprendido del 1° de junio 2025 al 31 de diciembre 2025, arrojando como resultado DIEZ Y SEIS MIL OCHENTA Y SEIS (16.086) PQRSDF VENCIDAS y/o TRAMITADAS EXTEMPORANEAMENTE, los cuales ya se encuentran en estado archivado.

RADICADOS ARCHIVADOS CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025			
DEPENDENCIA	EN TERMINO	VENCIDO	TOTAL ARCHIVADOS
CENTRO DE CONCILIACION ANTIOQUIA			
CENTRO DE CONCILIACION ATLÁNTICO			
CENTRO DE CONCILIACION CÓRDOBA			
CENTRO DE CONCILIACION LA GUAJIRA			
CENTRO DE CONCILIACION META			
CENTRO DE CONCILIACION VALLE DEL CAUCA			
DEFENSORÍA DELEGADA PARA EL BUEN FUTURO DE LAS JUVENTUDES Y PROTECCIÓN DEL DERECHO AL DEPORTE	26	6	32
DEFENSORÍA DELEGADA PARA EL DERECHO A LA SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	1266	150	1416
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA INFANCIA Y LA VEJEZ	132	25	157
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA JUSTICIA TRANSICIONAL Y LA DEFENSA DEL DERECHO A LA PAZ	41	6	47
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	176	19	195

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA POLÍTICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	32	12	44
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS Y VIOLACIONES DE DERECHOS HUMANOS Y DIH	834	65	899
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA PREVENCIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD SOCIAL	21	6	27
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DE LOS AMBIENTES DIGITALES Y LIBERTAD DE EXPRESIÓN	4	3	7
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LAS REGIONES Y LA ARTICULACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS Y DIH	11	2	13
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS ASUNTOS AGRARIOS, LAS TERRITORIALIDADES Y DERECHOS DEL CAMPESINADO	449	60	509
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS ASUNTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES	572	46	618
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	480	36	516
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS DERECHOS DE LA POBLACIÓN EN MOVILIDAD HUMANA	6	8	14
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS DERECHOS DE LAS MUJERES Y ASUNTOS DE GÉNERO	63	11	74
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES	204	62	266
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS DERECHOS EN LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES		2	2
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS GRUPOS ÉTNICOS	1641	150	1791
DEFENSORÍA REGIONAL AMAZONAS	208	24	232
DEFENSORÍA REGIONAL ANTIOQUIA	10744	417	11161
DEFENSORÍA REGIONAL ARAUCA	1082	84	1166
DEFENSORÍA REGIONAL ATLÁNTICO	8222	699	8921
DEFENSORÍA REGIONAL BAJO CAUCA ANTIOQUEÑO	167	76	243
DEFENSORÍA REGIONAL BOGOTÁ	11464	1593	13057
DEFENSORÍA REGIONAL BOLÍVAR	6175	1008	7183
DEFENSORÍA REGIONAL BOYACÁ	3789	522	4311
DEFENSORÍA REGIONAL CALDAS	4046	92	4138
DEFENSORÍA REGIONAL CAQUETÁ	2435	177	2612
DEFENSORÍA REGIONAL CASANARE	3898	124	4022
DEFENSORÍA REGIONAL CAUCA	5338	255	5593
DEFENSORÍA REGIONAL CESAR	7268	262	7530
DEFENSORÍA REGIONAL CHOCÓ	1734	150	1884
DEFENSORÍA REGIONAL CÓRDOBA	2895	279	3174
DEFENSORÍA REGIONAL CUNDINAMARCA	2299	551	2850
DEFENSORÍA REGIONAL GUAINÍA	504	53	557
DEFENSORÍA REGIONAL GUAJIRA	2359	261	2620
DEFENSORÍA REGIONAL GUAVIARE	1471	59	1530
DEFENSORÍA REGIONAL HUILA	6334	138	6472
DEFENSORÍA REGIONAL MAGDALENA	5064	400	5464
DEFENSORÍA REGIONAL MAGDALENA MEDIO	2333	589	2922
DEFENSORÍA REGIONAL META	4427	1329	5756
DEFENSORÍA REGIONAL NARIÑO	6354	140	6494
DEFENSORÍA REGIONAL NORTE DE SANTANDER	2820	278	3098
DEFENSORÍA REGIONAL OCAÑA	1335	176	1511
DEFENSORÍA REGIONAL PACÍFICO	1592	212	1804
DEFENSORÍA REGIONAL PUTUMAYO	2004	35	2039
DEFENSORÍA REGIONAL QUINDÍO	5627	277	5904
DEFENSORÍA REGIONAL RISARALDA	2922	499	3421
DEFENSORÍA REGIONAL SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	746	149	895
DEFENSORÍA REGIONAL SANTANDER	9736	258	9994
DEFENSORÍA REGIONAL SOACHA	3091	220	3311
DEFENSORÍA REGIONAL SUCRE	1504	272	1776
DEFENSORÍA REGIONAL SUR DE BOLÍVAR	2029	98	2127
DEFENSORÍA REGIONAL SUR DE CÓRDOBA	2286	87	2373
DEFENSORÍA REGIONAL TOLIMA	5292	798	6090
DEFENSORÍA REGIONAL TUMACO	707	260	967
DEFENSORÍA REGIONAL URABÁ - DARIÉN	2343	69	2412
DEFENSORÍA REGIONAL VALLE DEL CAUCA	13381	754	14135
DEFENSORÍA REGIONAL VAUPÉS	683	29	712
DEFENSORÍA REGIONAL VICHADA	1126	124	1250
DESPACHO DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO	43	6	49
DESPACHO DEL VICEDEFENSOR DEL PUEBLO	9	7	16
DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS	597	451	1048
DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSORIA PÚBLICA	25	9	34
DIRECCIÓN NACIONAL DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	27	6	33
DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	4193	35	4228
GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	305	16	321
GRUPO INTERNO ALERTAS TEMPRANAS SAT	160	34	194
GRUPO INTERNO CASA DE LOS DERECHOS DE CERETÉ			
GRUPO INTERNO CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6321	255	6576

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

GRUPO INTERNO CENTRO DE CONCILIACIÓN DEFENSORÍA DEL PUEBLO	363	72	435
GRUPO INTERNO DE BIENES	1	2	3
GRUPO INTERNO DE CONTABILIDAD	73	3	76
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	16	25	41
GRUPO INTERNO DE CONTROL, VIGILANCIA Y GESTIÓN ESTADÍSTICA	16	3	19
GRUPO INTERNO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL			
GRUPO INTERNO DE INVESTIGACIÓN PARA LA DEFENSA	24	8	32
GRUPO INTERNO DE JUZGAMIENTO DISCIPLINARIO			
GRUPO INTERNO DE PRESUPUESTO	4	4	8
GRUPO INTERNO DE REGISTRO Y SELECCIÓN DE OPERADORES	127	82	209
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS	37	4	41
GRUPO INTERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	6	3	9
GRUPO INTERNO DE TESORERÍA	82	4	86
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CAPACITACIÓN E INVESTIGACIÓN	2		2
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE COLOMBIANOS EN EL EXTERIO Y LAS MIGRACIONES	584	9	593
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN Y CONTROL CASAS DE LOS DERECHOS			
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL A VÍCTIMAS	2		2
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE REPRESENTACIÓN Y DEFENSA JUDICIAL	10	3	13
GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN DOCUMENTAL	2554	237	2791
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA LIBERTAD DE CONCIENCIA, CULTO Y RELIGIÓN	14	5	19
GRUPO INTERNO DE TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	24	1	25
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	11	4	15
OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	4	3	7
OFICINA DE CONTROL INTERNO	12	1	13
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	173	25	198
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	4	5
OFICINA JURÍDICA	57	23	80
SECRETARÍA GENERAL	29	3	32
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	17	6	23
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3477	181	3658
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	33	6	39
TOTAL GENERAL	185.225	16.086	201.311

Fuente Grupo de Transparencia- Defensoría del Pueblo

Según la información contenida en los cuadros precedentes, se observa la presencia de un claro incumplimiento a la Ley 1755 de 2015, “Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”, donde se consagran las disposiciones legales respecto a los derechos de petición, garantizando así, la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones, en este caso la Defensoría del Pueblo.

3.5. IMPACTO INSTITUCIONAL Y MISIONAL GENERADO POR EL INCUMPLIMIENTO A LAS PQRSDF

• Pérdida de confianza ciudadana y reputación institucional

La gestión deficiente de las PQRSDF afecta directamente la relación entre ciudadanía y entidad, perdiendo legitimidad en lo público, pues las PQRSDF son uno de los principales canales de interacción.

• Afectación al principio de transparencia y al derecho de petición

La inaplicación a las leyes de transparencia (Ley 1712 de 2014) y de derecho de petición (Ley 1755 de 2015) exigen que las entidades respondan de manera clara, completa y oportuna. El incumplimiento a estas normas implica riesgos en materia disciplinaria a los funcionarios, dentro de la defensoría del Pueblo, se incrementan las acciones judiciales, como la tutela, desacatos y sanciones en contra de los funcionarios.

De otro lado, dentro de auditorías internas, como las externas (Contraloría, Procuraduría) es inevitable que se generen hallazgos con incidencias administrativas, disciplinarios, penales y/o fiscales, conduciendo a un deterioro a los indicadores institucionales y necesidad de implementar planes de mejoramiento.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

4. Conclusiones

En los análisis hechos por el equipo auditor durante el desarrollo de presente evaluación, se evidencio que:

- EL PORTAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES y sus aplicativos abren en debida forma, facilitando así, los ingresos a la plataforma.
El documento “Carta de Trato Digno” abre en debida forma, en CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN U ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA Formulario en línea página web: www.defensoria.gov.co enlace: “Radique su petición aquí”, el mismo remite al formulario para radicar petición, en debida forma, facilitando la radicación de peticiones on line.
Los “INFORMES DERECHOS DE PETICION” y “LOS INFORMES DE SEGUIMIENTO DE SECRETARIA GENERAL A LAS PQRSDF en la página WEB, se encuentran debidamente habilitados para el público.
- Respecto a las PQRSDF lamentablemente y a pesar de los esfuerzos del grupo de Transparencia para minimizar los impactos por las respuestas extemporáneas o sin respuesta, continúan presentándose incumplimientos a la ley 1755 de 2015, lo que, como ya se mencionó, puede verse reflejado en la interposición de acciones judiciales en contra de la entidad, así como verse afectada la imagen institucional de la entidad, teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015, “Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

5. Recomendaciones

La Oficina de Control Interno (OCI) se permite plantear las siguientes recomendación con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos en materia de Registro y Direccionamiento de las peticiones, términos para comunicar el trámite o la gestión, peticiones administrativas o no misionales, atención de peticiones prioritarias y preferentes, términos generales para resolver el derecho de petición, traslado por competencia, peticiones de carácter misional cuya respuesta involucre a varias dependencias a nivel nacional.

- La OCI, invita al Grupo de Transparencia, continuar con las acciones necesarias mediante capacitaciones o comunicados periódicos a de las dependencias receptoras de PQRSDF, sobre la estricta aplicación de *la Ley 1755 de 2015, “Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”* donde consagra las disposiciones legales respecto a los derechos de petición para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y funcionarios públicos y los particulares que cumplan funciones.
- Continuar la intercomunicación con el Grupo interno de las Tecnologías. Información y las comunicaciones TICs, para que los aplicativos y demás enlaces de la página WEB de la Defensoría del Pueblo, estén dispuestos de manera eficiente y amigable con la ciudadanía.

Cordialmente,



Néstor Raúl Caicedo Meléndez
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectó: Oscar Mauricio Salazar Saavedra PE-19
Revisó: Néstor Raúl Caicedo Meléndez - Jefe Oficina de Control Interno.