



# Supersolidaria



## **PRIMER INFORME CUATRIMESTRAL DEL MAPA INTEGRAL DE RIESGOS 2026**

**Dependencia productora: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.**

### **1. Introducción**

La Superintendencia de la Economía Solidaria, en cumplimiento de la Política para la Administración Integral del Riesgo versión 3, desarrolla el monitoreo periódico de los riesgos institucionales bajo los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Modelo de las Tres Líneas de Defensa y la Guía para la Gestión Integral del Riesgo – Versión 7 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La Política para la Administración Integral del Riesgo establece los lineamientos para la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y seguimiento de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, integra bajo un mismo marco metodológico los riesgos de gestión, integridad, fiscales, seguridad de la información y sostenibilidad.

En cumplimiento de estos lineamientos, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, en su rol de Segunda Línea de Defensa, realizó el monitoreo cuatrimestral al mapa integral de riesgos institucional correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2026, con el fin de verificar el estado de los controles reportados por los procesos e identificar observaciones relacionadas con controles efectivos, controles con desviación y controles ineficaces o no ejecutados.

Aunque el presente informe corresponde al primer cuatrimestre de 2026, el análisis efectivo comprende los meses de febrero, marzo y abril, debido a que el mapa integral de riesgos institucional fue aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 28 de enero de 2026, por lo cual no se contó con el tiempo operativo requerido para realizar seguimiento al mes de enero conforme a los ciclos de monitoreo establecidos institucionalmente.

El informe presenta los resultados consolidados del monitoreo realizado a los controles asociados a los riesgos institucionales, incluyendo las observaciones identificadas durante el seguimiento, las principales causas relacionadas con controles con desviación o no ejecutados, las alertas tempranas identificadas y las recomendaciones orientadas al fortalecimiento del monitoreo y seguimiento de riesgos institucionales.



# Supersolidaria



## 2. Alcance

Este informe evalúa el seguimiento a los controles del mapa integral de riesgos (procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación) de la Superintendencia de la Economía Solidaria durante el primer cuatrimestre de 2026. Incluye el análisis de controles (efectivos, con desviación e ineficaces/no ejecutados) basado en la información reportada y verificada, junto con las observaciones, causas de las novedades y recomendaciones derivadas del monitoreo.

## 3. Objetivo

Presentar los resultados del monitoreo cuatrimestral del mapa integral de riesgos de la Superintendencia. El análisis evaluará el comportamiento de los riesgos y la efectividad de los controles para identificar desviaciones, debilidades y oportunidades de mejora. Esto busca fortalecer el Sistema de Administración Integral del Riesgo, la cultura de autocontrol y la toma de decisiones preventivas, alineado con los objetivos estratégicos, la Política de Riesgo, el MIPG y el Modelo de las Tres Líneas de Defensa.

## 4. Resultados generales del Monitoreo.

En el presente documento se analizará la efectividad de la gestión de riesgos para el primer cuatrimestre del año 2026. Este análisis se centrará en evaluar la pertinencia y el impacto de las acciones implementadas para mitigar los riesgos identificados, con el fin de determinar si los controles establecidos han operado de manera adecuada y si se ha logrado mantener la exposición al riesgo dentro de los niveles de tolerancia definidos por la entidad.

### Análisis de riesgos en el mes febrero:

El reporte del monitoreo de procesos, realizado en febrero, evidenció la efectividad y el desempeño general de estos, información que se detalla a continuación.

**Tabla 1. Resultado monitoreo del mes de febrero de 2026**

PROCESO	Controles efectivos	Controles con desviación	Controles ineficaces/ no ejecutado	TOTAL DE CONTROLES	Controles efectivos	Controles con desviación	Controles ineficaces/ no ejecutado
PLES	1	0	0	1	100%	0%	0%
GETI	1	0	0	1	100%	0%	0%
GEGI	3	0	4	7	43%	0%	57%
GECI	2	0	0	2	100%	0%	0%
SUPE	5	3	5	13	38%	23%	38%



# Supersolidaria

PROCESO	Controles efectivos	Controles con desviación	Controles ineficaces/ no ejecutado	TOTAL DE CONTROLES	Controles efectivos	Controles con desviación	Controles ineficaces/ no ejecutado
<b>GEDO</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	80%	0%	20%
<b>GSTI</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	29%	57%	14%
<b>GEJU</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	75%	25%	0%
<b>GECO</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	100%	0%	0%
<b>GITH</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	75%	25%	0%
<b>GREF</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	100%	0%	0%
<b>GEAD</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	67%	33%	0%
<b>COIN</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	100%	0%	0%
<b>CODI</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	100%	0%	0%
<b>EVSG</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	100%	0%	0%
<b>Totales</b>	<b>44</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>67</b>			

Fuente: FT-PLES-109

Durante febrero, tal como lo muestra la tabla 1, se monitorean 67 controles asociados a riesgos institucionales. De este total, 44 controles fueron reportados como efectivos, equivalentes al 65.7% del total monitoreado. Asimismo, se identificaron 10 controles con desviación y 11 controles clasificados como ineficaces o no ejecutados. Las observaciones registradas durante el periodo estuvieron relacionadas principalmente con ausencia de evidencias, inconsistencias en periodicidades de reporte, soportes correspondientes a períodos diferentes y debilidades en la trazabilidad entre control y evidencia.

Los controles que no fueron efectivos o que no fueron ejecutados son los siguientes:

- GEDO R3\_C4: El control no es efectivo toda vez que, el proceso no realizó el reporte del riesgo el cual se encuentra relacionado con el "reporte enviado al oficial de seguridad de los casos registrados en la mesa de servicios sobre creación y/o modificación de usuario".
- GSTI-R1-C1: El control no es efectivo debido a que no se identificó que el FT-GSTI-004 formato de requerimientos del software estuviera aprobado y firmado por las partes de acuerdo a lo establecido en el control.
- SUPE\_R1\_C1: La matriz de seguimiento y control tiene datos sin diligenciar. Para realizar el contraste objetivo, los datos deben contener obligatoriamente: (i) Fecha de radicación de la totalidad de documentos (inicio del término legal),
- SUPE\_R1\_C2: Si bien el período de reporte del control corresponde al mes de febrero, se debe reportar el universo de trámites cuya fecha máxima legal de respuesta o vencimiento de términos se consolide dentro del mes de reporte, independientemente de la fecha en que fueron inicialmente recibidos por la Delegatura Asociativa. De otra manera, en todos los reportes la Delegatura



# Supersolidaria

Asociativa presentará los trámites que se encuentra en términos debido a que fueron allegados en ese mismo mes, y no podrá evaluarse la efectividad del control.

- SUPE\_R4\_C1: Las evidencias no fueron reportadas por el proceso.
- SUPE\_R7\_C1: Las evidencias no fueron reportadas por el proceso.
- SUPE\_R7\_C2: Las evidencias no fueron reportadas por el proceso.
- GEGI\_R1\_C1: Las evidencias no corresponde por contenido por contenido y/o por que hacen referencia a otro periodo.
- GEGI\_R2\_C1: Las evidencias no corresponde por contenido por contenido y/o por que hacen referencia a otro periodo.
- GEGI\_R2\_C2: Las evidencias no corresponde por contenido por contenido y/o por que hacen referencia a otro periodo.
- GEGI\_R3\_C1: Las evidencias no corresponde por contenido por contenido y/o por que hacen referencia a otro periodo.

## Análisis de riesgos en el mes marzo:

El reporte del monitoreo de procesos, realizado en marzo, evidenció la efectividad y el desempeño general de estos, información que se detalla a continuación.

**Tabla 2. Resultado monitoreo del mes de marzo de 2026**

PROCESO	Control es efectivos	Controles con desviación	Controles ineficaces/ no ejecutado	TOTAL DE CONTROLES	Control es efectivos	Controles con desviación	Controles ineficaces/ no ejecutado
PLES	2	0	2	4	50%	0%	50%
GETI	3	0	0	3	100%	0%	0%
GEGI	10	0	0	10	100%	0%	0%
GECI	2	0	2	4	50%	0%	50%
SUPE	10	1	2	13	77%	8%	15%
GEDO	6	0	1	7	86%	0%	14%
GSTI	5	2	0	7	71%	29%	0%
GEJU	4	0	0	4	100%	0%	0%
GECO	6	0	0	6	100%	0%	0%
GITH	2	0	0	2	100%	0%	0%
GREF	7	0	0	7	100%	0%	0%
GEAD	5	0	0	5	100%	0%	0%
COIN	0	1	0	1	0%	100%	0%
CODI	6	0	0	6	100%	0%	0%
EVSG	4	0	0	4	100%	0%	0%



# Supersolidaria



PROCESO	Control es efectivos	Controles con desviación	Controles ineficaces/ no ejecutados	TOTAL DE CONTROLES	Control es efectivos	Controles con desviación	Controles ineficaces/ no ejecutados
<b>Totales</b>	72	4	7	83			

Fuente: FT-PLES-109

Para marzo tal como lo muestra la tabla 2, se evaluaron 83 controles, de los cuales 72 fueron efectivos, representando aproximadamente el 86,7 % del total. Los controles con desviación disminuyeron a 4 y los controles ineficaces o no ejecutados se redujeron a 7.

Los controles que no fueron efectivos o que no fueron ejecutados son los siguientes:

- GEDO R3\_C4: El control no es efectivo toda vez que, el proceso no realizó el reporte del riesgo el cual se encuentra relacionado con el "reporte enviado al oficial de seguridad de los casos registrados en la mesa de servicios sobre creación y/o modificación de usuario".
- SUPE\_R1\_C1: El documento adjunto no permite conocer la fecha exacta en la que se debe dar respuesta al usuario, por lo cual, no es posible determinar si el control fue eficaz.
- SUPE\_R1\_C2: El documento adjunto no permite conocer la fecha exacta en la que se debe dar respuesta al usuario, por lo cual, no es posible determinar si el control fue eficaz.
- PLES\_R1\_C1: No se adjunta la certificación expedida por la secretaría técnica del CIGD, elemento crítico de obligatoria verificación. La presentación al CIGD se reporta en estado de desarrollo, confirmando que la ejecución del control no ha concluido en el periodo evaluado.
- PLES\_R2\_C1: El responsable del control declara que el elemento central de "las observaciones consolidadas no ha sido generado y su análisis es una proyección futura. Existen evidencias de inicio de gestión, pero no se cumple el propósito verificador del control al carecer de los resultados documentales. No se adjunta las evidencias del seguimiento.
- GECI\_R3\_C2: El proceso no adjunta evidencia de la ejecución del control.
- GECI\_R4\_C1: El proceso no adjunta evidencia de la ejecución del control.

## **Análisis de riesgos en el mes abril:**

El reporte del monitoreo de procesos, realizado en febrero, evidenció la efectividad y el desempeño general de estos, información que se detalla a continuación.



# Supersolidaria

**Tabla 3. Resultado monitoreo del mes de abril de 2026**

PROCESO	Control es efectivos	Controle s con desviación	Controles ineficaces /no ejecutado	TOTAL DE CONTROLES	Control es efectivos	Controle s con desviación	Controles ineficaces /no ejecutado
PLES	2	0	0	2	100%	0%	0%
GETI	1	0	0	1	100%	0%	0%
GEGI	8	0	0	8	100%	0%	0%
GECI	1	0	1	2	50%	0%	50%
SUPE	9	1	2	12	75%	8%	17%
GEDO	3	0	0	3	100%	0%	0%
GSTI	3	3	0	6	50%	50%	0%
GEJU	4	0	0	4	100%	0%	0%
GECO	6	0	0	6	100%	0%	0%
GITH	2	0	0	2	100%	0%	0%
GRF	7	0	0	7	100%	0%	0%
GEAD	3	0	0	3	100%	0%	0%
COIN	2	0	0	2	100%	0%	0%
CODI	2	0	0	2	100%	0%	0%
EVSG	2	0	0	2	100%	0%	0%
<b>Totales</b>	55	4	3	62			

Fuente: FT-PLES-109

En abril (ver tabla 3) se monitorean 62 controles, encontrándose 55 controles efectivos, equivalentes aproximadamente al 88,7 % del total evaluado. Los controles con desviación se mantuvieron en 4 y los controles ineficaces o no ejecutados descendieron a 3, constituyéndose en el mejor resultado del periodo analizado. Esta tendencia evidencia una evolución positiva en la madurez del sistema de administración del riesgo y una mejora gradual en la capacidad de los procesos para ejecutar y soportar adecuadamente sus actividades de control.

Los controles que no fueron efectivos o que no fueron ejecutados son los siguientes:

- SUPE\_R1\_C1: El documento adjunto no permite conocer la fecha exacta en la que se debe dar respuesta al usuario, por lo cual, no es posible determinar si el control fue eficaz.
- SUPE\_R1\_C2: El documento adjunto no permite conocer la fecha exacta en la que se debe dar respuesta al usuario, por lo cual, no es posible determinar si el control fue eficaz.
- GECI\_R2\_C1: El proceso no adjunta evidencia de la ejecución del control.



# Supersolidaria



De manera consolidada, el monitoreo del cuatrimestre permitió evidenciar una tendencia favorable en la efectividad de los controles institucionales. Se observa una disminución progresiva de los controles ineficaces y no ejecutados, así como una reducción de las desviaciones reportadas respecto al total de controles monitoreados.

## 5. Seguimiento a los controles de riesgos de Integridad Pública

De conformidad con los riesgos aprobados por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se realizó el seguimiento a los siguientes riesgos de Integridad Pública.

**Tabla No. 4 Riesgos de Integridad Pública**

<b>Código del riesgo</b>	<b>Descripción del riesgo</b>
GEGI_R5	Posibilidad de pérdida reputacional por solicitar o recibir dádivas para adelantar trámites ante la Supersolidaria a causa de desconocimiento de los servicios dispuestos por la SES por parte de las entidades de economía solidaria, asociados y ciudadanía en general en la solicitud de trámites.
GEGI_R6	Posibilidad de pérdida reputacional por falta de interiorización de los valores institucionales señalados en el Código de Integridad por parte de los servidores de la entidad a causa de desconocimiento y/o falta de apropiación de la política de conflictos de interés de la SES lo que podría generar recibir beneficios particulares o para un tercero por suministrar a través de los canales de atención y comunicación de la SES información específica de alguna organización solidaria vigilada o sus asociados.
GEGI_R7	Posibilidad de pérdida reputacional por recibir un beneficio particular o para un tercero a causa de suministrar a través de los canales de atención y comunicación de la SES información específica de alguna organización solidaria vigilada o sus asociados.
SUPE_R6	Posibilidad de pérdida reputacional por la no identificación y la omisión de reporte de operaciones sospechosas de lavado de activos o financiación del terrorismo en las entidades vigiladas a causa de debilidades en las herramientas de monitoreo transaccional y en el modelo de supervisión de riesgos LA/FT
GECO_R4	Posibilidad de pérdida económica y reputacional por direccionamiento de contratación a causa de favorecimiento a terceros



# Supersolidaria



<b>Código del riesgo</b>	<b>Descripción del riesgo</b>
GITH_R4	Posibilidad de pérdida reputacional por conflicto de interés de cualquier tipo a causa de no reporte del formato de conflicto de interés o reporte con falsedad en la información .
EVSG_R1	Posibilidad de pérdida reputacional por inconsistencia de la información reportada en los instrumentos de evaluación y seguimiento frente a los sistemas de gestión implementados en la SES a causa de registros alterados que no correspondan a la realidad de cada proceso.
CODI_R6	Posibilidad de pérdida reputacional por aprovechar el conocimiento del contenido del proceso disciplinario para emitir decisión que no se ajuste a derecho para favorecer o beneficiar a un funcionario o exfuncionario de la Supersolidaria a causa de inadecuada aplicación de la normatividad vigente.

Fuente: Mapa Integral de Riesgos

Es imperativo señalar que el numeral 4 del presente informe consignó los controles calificados como ineficaces o que no aportaron evidencia de su debida implementación. De la totalidad de los controles reportados como ineficaces o no ejecutados durante el primer cuatrimestre de 2026, resulta relevante destacar que ninguno de ellos se relaciona con el inventario de riesgos de integridad pública o corrupción previamente suministrado.

## 6. Seguimiento a los controles de riesgos fiscales

De conformidad con los riesgos aprobados por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se realizó el seguimiento a los siguientes riesgos fiscales.

**Tabla No. 5 Riesgos fiscales**

<b>Código del riesgo</b>	<b>Descripción del riesgo</b>
SUPE_R7	Posibilidad de efecto dañoso sobre el recurso público por el deterioro financiero y pérdida de activos de las entidades objeto de una toma de posesión a causa de un seguimiento ineficaz a la gestión administrativa y financiera de (i) los agentes especiales, (ii) liquidadores, (iii) revisores fiscales, y (iv) contralores.



# Supersolidaria



GEAD_R1	Posibilidad de efecto dañoso sobre el recurso público por pérdida de elementos del inventario a causa del desplazamiento de bienes sin autorización y la falta de seguimiento en la frecuencia y la revisión de la tenencia y responsabilidades de los inventarios.
---------	---

Fuente: Mapa Integral de Riesgos

El riesgo fiscal asociado al proceso de Supervisión (SUPE\_R7) experimentó una inefectividad confirmada durante el mes de febrero originada por la omisión en el reporte de la evidencia, impidiendo comprobar el seguimiento a la gestión de agentes especiales y liquidadores en dicho periodo. Por su parte, el riesgo fiscal de Gestión Administrativa (GEAD\_R1) operó sin fallas documentadas en el mismo cuatrimestre.

En relación con el riesgo fiscal SUPE\_R7, la inefectividad obedeció exclusivamente a la omisión en el reporte de las evidencias documentales por parte de la primera línea de defensa, lo cual imposibilita el contraste objetivo de su ejecución.

## 7. Seguimiento a los controles de seguridad de la información

De conformidad con los riesgos aprobados por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se realizó el seguimiento a los siguientes riesgos de seguridad de la información.

**Tabla No. 6 Riesgos de seguridad de la información**

<b>Descripción del Riesgo</b>
SG_R1: Posible pérdida de la confidencialidad y disponibilidad de la información institucional por deficiencia en la implementación de controles de seguridad de acceso a los sistemas de información debido a accesos no autorizados a los sistemas de información y repositorios digitales institucionales
SG_R2: Posible pérdida de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional por Ingreso de código malicioso o ejecución de un ciberataque exitoso sin ser detectado a tiempo debido a deficiencia en las capacidades de monitoreo, alerta y respuesta ante incidentes de ciberseguridad.
SG_R3: Posible pérdida de la confidencialidad de la información institucional por uso de canales no autorizados para la transmisión o almacenamiento de información institucional sensible debido a la falta de una estrategia efectiva de prevención y control de fuga de datos, combinada con una cultura organizacional débil en seguridad de la información.



# Supersolidaria



<b>Descripción del Riesgo</b>
SG_R4: Posible pérdida de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional por inclusión de vulnerabilidades en las aplicaciones institucionales debido a la ausencia de prácticas seguras durante el diseño, codificación, pruebas o despliegue debido a la falta de un marco formal de desarrollo seguro que integre lineamientos, controles y validaciones de seguridad a lo largo del ciclo de vida del software.
SG_R5: Posible pérdida de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional por uso indebido, abuso o compromiso de cuentas con privilegios elevados (superadministradores, DBAs, administradores de infraestructura TI), debido a la falta de segregación de funciones, controles de monitoreo, políticas de uso y revisión periódica de estos accesos.
SG_R6: Posible pérdida de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional por acceso o explotación maliciosa de recursos institucionales a través de configuraciones inseguras, servicios en la nube no autorizados o no supervisados debido a la falta de una estrategia formal de gestión y control del uso de servicios en la nube que contemple evaluación de riesgos, cumplimiento normativo y controles de seguridad.
SG_R7: Posible pérdida o indisponibilidad prolongada de los sistemas de información críticos de la Entidad por la no activación oportuna del Plan de Recuperación ante Desastres frente a un evento crítico que afecta la disponibilidad de los sistemas o servicios debido a la falta de pruebas, procedimientos claros o entrenamiento para la ejecución efectiva del DRP.

Fuente: Mapa Integral de Riesgos

Es imperativo señalar que el numeral 4 del presente informe consignó los controles calificados como ineficaces o que no aportaron evidencia de su debida implementación. De la totalidad de los controles reportados como ineficaces o no ejecutados durante el primer cuatrimestre de 2026, resulta relevante destacar que ninguno de ellos se relaciona con el inventario de riesgos de integridad pública o corrupción previamente suministrado.

## **8. Seguimiento al plan de trabajo de la Política de Administración del Riesgo**

A continuación, se presenta la consolidación técnica del estado de ejecución y las directrices aplicables al cronograma de implementación de la política de riesgos, estructurada para facilitar su seguimiento objetivo:



# Supersolidaria



**Tabla No. 7 Seguimiento al plan de implementación de la Política de Administración del Riesgo**

<b>Título de la Estrategia</b>	<b>Acción Documentada</b>	<b>Estado de Avance</b>	<b>Directriz Técnica y Acciones de Mejora</b>
1. Fortalecimiento de la cultura de control	Ejecución de mesas de trabajo y acompañamiento técnico ("Aprender haciendo").	En inicio	Abordar los controles ineficaces identificados. Las actas y la subsanación de deficiencias deben formalizarse obligatoriamente en el segundo informe de monitoreo.
2. Institucionalización y formalización de controles	Migración de controles a instrumentos oficiales y registro de Planes de Tratamiento.	Sin avances documentados	Suscripción de acción preventiva.
3. Aprovechamiento de oportunidades (Análisis de Contexto)	Análisis DOFA/PESTEL y vinculación de oportunidades en la planeación.	Ejecución diferida	Programada para el segundo y tercer cuatrimestre.
4. Formalización de documentación clave de riesgos (SIG)	Adopción de instrumentos rectores para riesgos de Seguridad, Integridad (SIGRIP) y Fiscales.	Sin avances documentados	Suscripción de acción preventiva. El Secretario General debe estructurar y proveer los criterios LA/FT/FP, Manual de Debida Diligencia, procedimiento de conflictos de interés, Catálogo de Riesgo Fiscal, directrices de daño patrimonial y monitoreo financiero.

Fuente: Política de Administración del Riesgo V3.



# Supersolidaria



## 9. Riesgo materializado

La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas cuenta con las evidencias de la materialización de un riesgo del proceso de GEGI. Es importante aclarar que, es posible que se hayan materializado otros riesgos, pero en las evidencias aportadas por la primera línea de defensa, no da cuenta de dicha materialización.

Por otra parte, los controles que fueron determinados como inefectivos en el análisis de información, no quiere decir que, se hayan materializado, sino que las evidencias no fueron aportadas, son impertinentes o son insuficientes tal como lo establece la evidencia del control. Esto no quiere decir que, si las evidencias no cumplen con los criterios mencionados, se haya materializado el riesgo.

En este orden de ideas, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, cuenta con las evidencias de un solo riesgo que ha sido materializado, el cual se cita a continuación:

*"Posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción de los grupos de valor y/o sanciones de entes de control a causa de incumplimiento de los términos de ley para la gestión de solicitudes."*

El marco normativo afectado es la 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".

El análisis de las métricas aportadas por el GIT de Relacionamiento con la Ciudadanía muestra los siguientes datos:

- En enero ingresaron 1012 solicitudes. Se emiten 595 respuestas extemporáneas frente a solo 207 en término. El mes cierra con 210 peticiones en mora (vencidas).
- En febrero ingresaron 1238 solicitudes. Se mantiene la ineficiencia con 554 respuestas extemporáneas y el acumulado en mora se triplica, llegando a 663.
- En marzo ingresaron 1292 solicitudes. Las respuestas extemporáneas caen a 103, pero el total de salidas (288) es críticamente inferior al ingreso, lo que dispara el acumulado en mora a 1667 solicitudes.
- En abril ingresaron 1094 solicitudes. La brecha operativa se hace insostenible con un total de salidas de apenas 255. El rezago acumulado en mora (vencidas) alcanza un pico de 2506 requerimientos.

Como consecuencia directa del represamiento anterior, se registra la radicación de 129 acciones de tutela invocando la protección del derecho de petición durante el primer cuatrimestre de 2026 (Enero: 33, Febrero: 45, Marzo: 23, Abril: 28). Esto materializa el componente legal y de entes de control descrito en el riesgo.



# Supersolidaria



## Control establecido:

*"El Profesional Universitario del GIT de Relacionamento con la Ciudadanía consolida y realiza seguimiento a la gestión de PQRSDF por cada área para identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar los términos de respuesta. Esto se realiza de manera mensual. Evidencia: Reporte mensual del seguimiento a las PQRSDF".*

## Acciones correctivas:

Para corregir desviaciones, mitigar el impacto legal y optimizar la gestión, se proponen estas acciones correctivas:

- Actualizar informes y tableros de PQRSDF, migrando de consolidador de volumen a alerta temprana que desagregue rezagos por área, cuantifique el riesgo de tutela y exija planes de choque a responsables.
- Aplicar un filtro estricto en la recepción (ventanilla/virtual) para clasificar y cerrar comunicaciones que sean solo informativas (copias, avisos) y no requieran pronunciamiento de fondo bajo la Ley 1755 de 2015, reduciendo el "Total a Gestionar" irreal.
- Presentar un análisis sobre el total de quejas y reclamos que se allegan a la Supersolidaria a partir del mes de mayo.

## Recomendaciones

- Depurar y cerrar administrativamente en ventanilla las comunicaciones clasificadas como PQRSDF de carácter informativo que no requieran un pronunciamiento de fondo, con el fin de eliminar la carga operativa irreal y la saturación.
- Reevaluar la frecuencia de ejecución de controles cuya operatividad dependa de instancias colegiadas o de períodos de reporte que no se ajusten de manera natural al ciclo de monitoreo vigente.

**ANGÉLICA MARÍA ZAMORA ACOSTA**

Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Elaboró: Alberto Luis Julio Tapia

Revisó: Jesús Alberto Orozco Castiblanco

Aprobó: Angelica María Zamora Acosta