

INFORME DE PQRS D A CORTE 31 DE DICIEMBRE DEL 2025

DE: SILVIA MARCELA MORALES ORDUZ
Jefe de Control Interno

PARA: JUAN CARLOS SIERRA AYALA
Gerente Liquidador

Fecha del informe: 29 de enero del 2026

Periodo del informe: 1 de diciembre del 2025 al 31 de diciembre del 2025

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de FERTICOL S.A. en Liquidación, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, y atendiendo lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual señala que en toda entidad pública deberá existir, como mínimo, una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos y relacionadas con el cumplimiento de la misión institucional, presenta el informe de seguimiento y evaluación a la atención brindada por la entidad a las peticiones de la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor.

El presente informe consolida las solicitudes elevadas por los ciudadanos a través de los canales dispuestos para la atención de las PQRS D, y evalúa su gestión en observancia de los términos establecidos en la normatividad vigente, así como de la política de atención al ciudadano, con el propósito de medir, controlar y fortalecer los procesos institucionales orientados a la atención oportuna, eficaz y transparente de los usuarios.

2. OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo realizar el seguimiento y evaluación a la gestión de las PQRS D (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) recibidas por FERTICOL S.A. en Liquidación durante el período evaluado, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos legales de respuesta, evaluar la eficacia de los canales de atención al ciudadano, identificar riesgos asociados al proceso y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y la mejora continua en la atención a la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor.

3. MARCO NORMATIVO

El presente informe de **PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)** se elabora en cumplimiento del marco normativo vigente que regula el derecho fundamental de petición, la atención al ciudadano y el ejercicio del control interno en las entidades públicas, entre las cuales se destacan:

- **Constitución Política de Colombia**, artículo 23: consagra el derecho fundamental de petición.
- **Ley 87 de 1993**: por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.
- **Ley 1755 de 2015**: por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyen disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 2011**, artículo 76: establece la obligación de contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos.
- **Ley 1712 de 2014**: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Normatividad interna vigente** de FERTICOL S.A. en Liquidación, relacionada con la atención al ciudadano y la gestión de PQRSD.

4. DEFINICIONES

Para efectos del presente informe, se adoptan las siguientes definiciones, conforme a la normatividad vigente:

PQRSD:

Acronismo que agrupa las **Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**, constituyendo el mecanismo institucional de interacción entre la ciudadanía y la Entidad.

- **Derecho de Petición:** Derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, mediante el cual toda persona puede presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, con el fin de obtener información, copias de documentos, el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica o la prestación de un servicio, y recibir una respuesta oportuna y de fondo, conforme a lo establecido en la **Ley 1755 de 2015**.
- **Petición:** Solicitud presentada por un ciudadano ante la Entidad, en ejercicio del derecho fundamental de petición, relacionada con asuntos de interés general o particular.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad presentada por un ciudadano frente a la conducta irregular de un servidor público o contratista, en el ejercicio de sus funciones.
- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción del ciudadano relacionada con la prestación deficiente o indebida de un servicio a cargo de la Entidad.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación formulada por el ciudadano, orientada a mejorar la calidad del servicio, los procesos o la gestión institucional.

- **Denuncia:** Comunicación mediante la cual se pone en conocimiento de la Entidad la ocurrencia de presuntos hechos irregulares, actos de corrupción o incumplimiento de deberes legales, con el fin de que se adelanten las actuaciones correspondientes.

5. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FERTICOL S.A. en Liquidación dispone de los siguientes **canales de atención** para la recepción de las **PQRSD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)**, los cuales se encuentran habilitados para garantizar el acceso oportuno y efectivo de la ciudadanía:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario De Atención
Presencial	Punto de Atención	Diagonal 65 # 46-30 Zona Industrial - Las Granjas Barrancabermeja - Santander Colombia	Lunes a Viernes 7:00 a.m a 6:00 p.m.
Telefónico	Línea fija y/o celular	3001274942	Lunes a Viernes 7:00 a.m a 6:00 p.m.
Electrónico	Correo	gerencia@fertilizantescolombianos.com	Permanentemente

Las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales son registradas y tramitadas conforme a los procedimientos internos establecidos, garantizando la trazabilidad, el seguimiento y el cumplimiento de los términos legales de respuesta.

6. CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

Teniendo en cuenta la siguiente clasificación que maneja la empresa FERTICOL SA EN LIQUIDACIÓN, en su software de correspondencia, se determinan los tipos y documentos asociados con el fin de una gestión eficiente de la documentación recibida:

No	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DESCRIPCIÓN	Documentos asociados
1	Correspondencia Oficial	Documentos que se generan o reciben en el ejercicio de las funciones públicas; pueden ser internas o externas	Oficios, memorandos, comunicaciones, circulares, resoluciones
2	Derechos de Petición	Solicitudes escritas presentadas por los ciudadanos para obtener información, presentar quejas o solicitar acciones específicas. Regulados por la Ley 1755 de 2015.	Solicitudes de información, quejas, reclamos.
3	Tutelas	Documentos relacionados con acciones de tutela presentadas ante	Acciones de tutela, respuestas, fallos.

		la entidad para proteger derechos fundamentales.	
4	Notificaciones y Citaciones	Informan a las partes interesadas sobre decisiones, requerimientos o comparecencias.	requerimientos o comparecencias. Citaciones a audiencias, notificaciones de sanciones, requerimientos de información.
5	Documentos Contractuales	Documentos asociados a procesos de contratación pública	Pliegos de condiciones, actas de adjudicación, contratos, adendas.
6	Informes y Reportes	Presentan datos, resultados o evaluaciones de la gestión institucional.	Informes de gestión, reportes financieros, evaluaciones de proyectos.
7	Comunicaciones Internas	Comunicaciones entre áreas o funcionarios de la misma entidad.	Memorandos, correos electrónicos, actas de reuniones.
8	Comunicaciones Especiales	Comunicaciones de carácter protocolario o institucional.	Invitaciones, felicitaciones, condolencias, capacitaciones.
9	Documentos Legales	Documentos con validez jurídica.	Poderes, escrituras, certificaciones.

7. METODOLOGÍA Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

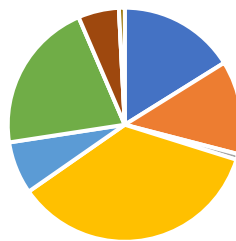
Para el periodo del presente informe del mes de DICIEMBRE del 2025 se recibieron en la empresa FERTICOL SA EN LIQUIDACIÓN como correspondencia externa un total de 124 solicitudes. Se evaluaron diversos aspectos que se describen a continuación:

7.1 DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRS (1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2025)
1. CORRESPONDENCIA OFICIAL	20
2. DERECHOS DE PETICION	16
3. TUTELAS	1
4. NOTIFICACIONES Y CITACIONES	44
5. DOCUMENTOS CONTRACTUALES	9
6. INFORMES Y REPORTES	26
7. COMUNICACIONES INTERNAS	NA

8. COMUNICACIONES ESPECIALES	7
9. DOCUMENTOS LEGALES	0
10. LOTES	1
TOTAL	124

CANTIDAD PQRS
(1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2025)



- 1. CORRESPONDENCIA OFICIAL
- 2. DERECHOS DE PETICION
- 3. TUTELAS
- 4. NOTIFICACIONES Y CITACIONES
- 5. DOCUMENTOS CONTRACTUALES
- 6. INFORMES Y REPORTE
- 7. COMUNICACIONES INTERNAS
- 8. COMUNICACIONES ESPECIALES
- 9. DOCUMENTOS LEGALES
- 10. LOTES

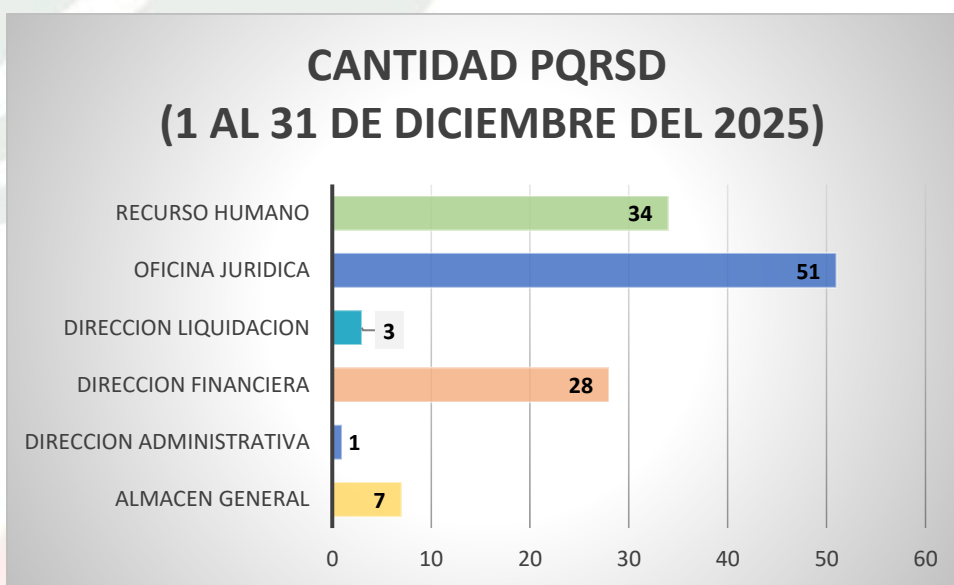
Del total de 124 PQRS tramitadas durante el mes de diciembre de 2025, se evidencia que el mayor volumen corresponde a Notificaciones y Citaciones, con 44 registros, seguido por Informes y Reportes (26) y Correspondencia Oficial (20).

Los Derechos de Petición representaron 16 solicitudes, lo cual resulta coherente con la naturaleza jurídica y administrativa de la Entidad en liquidación. Así mismo, se registró una tutela, la cual requiere especial atención por los términos perentorios establecidos en la normatividad vigente.

Desde la perspectiva de la Oficina de Control Interno, la concentración de solicitudes en determinadas categorías permite identificar áreas críticas del proceso documental y resalta la necesidad de mantener controles efectivos sobre la gestión, trazabilidad y oportunidad en la respuesta, especialmente en aquellas solicitudes que implican riesgos legales o disciplinarios.

7.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRS
ALMACEN GENERAL	7
DIRECCION ADMINISTRATIVA	1
DIRECCION FINANCIERA	28
DIRECCION LIQUIDACION	3
OFICINA JURIDICA	51
RECURSO HUMANO	34
TOTAL	124

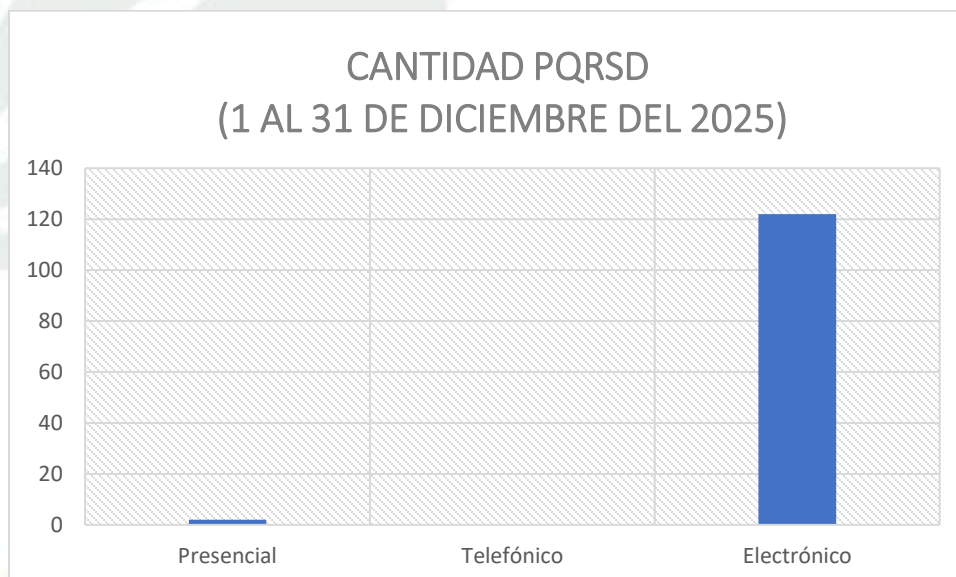


Del total de 124 PQRS recibidas durante el período evaluado, se evidencia que la mayor concentración se presentó en la Oficina Jurídica, con 51 solicitudes, seguida por el área de Recurso Humano, con 34, y la Dirección Financiera, con 28 solicitudes.

Lo anterior obedece principalmente a solicitudes relacionadas con derechos de petición, asociadas a temas de carácter laboral, jurídico y administrativo, propios del contexto de la Entidad en liquidación. Las demás dependencias presentan una participación menor, lo cual refleja una menor demanda directa de atención ciudadana en dichas áreas.

7.3 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL

DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRS (1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2025)
Presencial	2
Telefónico	0
Electrónico	122
TOTAL	124



Del total de 124 PQRS recibidas durante el período evaluado, se evidencia que el canal electrónico fue el medio predominante de recepción, concentrando 122 solicitudes, lo que equivale a la gran mayoría de los trámites realizados por la ciudadanía.

El canal presencial registró únicamente 2 solicitudes, mientras que el canal telefónico no presentó registros durante el período analizado. Esta distribución refleja una tendencia creciente hacia el uso de medios electrónicos, lo cual favorece la trazabilidad, el control documental y la oportunidad en la gestión de las solicitudes.

Desde la perspectiva de la Oficina de Control Interno, el uso mayoritario del canal electrónico representa una oportunidad para fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y archivo de la información, así como para optimizar los tiempos de respuesta y reducir riesgos asociados a la pérdida o duplicidad de documentos.

8. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO CERRADAS (CON RESPUESTA)

Con corte a DICIEMBRE del 2025 se han presentado los siguientes derechos de petición, el seguimiento se realiza desde el aplicativo de software interna de correspondencia.

No. Radicado	Remitente	Tipo Documento	Estado	Radicado Respuesta
2121-25	LUZ MARINA HERRERA DURAN	2. DERECHOS DE PETICION	Respondida	DLF 1126
2129-25	ALVARO CAMPOS CORZO	2. DERECHOS DE PETICION	Respondida	DLF 1135
2131-25	SONIA MARIA TAFUR JIMENEZ	2. DERECHOS DE PETICION	Respondida	DLF 1084
2134-25	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	2. DERECHOS DE PETICION	Respondida	DLF 1102
2138-25	HERNAN MIRANDA RODRIGUEZ	2. DERECHOS DE PETICION	Respondida	DLF 0075
2148-25	OLGA SANMIGUEL CALA	2. DERECHOS DE PETICION	Respondida	DLF 1101
2155-25	ECOPETROL	2. DERECHOS DE PETICION	Respondida	DLF 1141
2157-25	CRISTIAN ANDRES GARCIA CORREDOR	2. DERECHOS DE PETICION	Respondida	DLF 1133
2189-25	JAIME RANGEL GARCIA	2. DERECHOS DE PETICION	Respondida	DLF 0072
2199-25	YORJI ALEXANDER PATINO ORTEGA	2. DERECHOS DE PETICION	Respondida	DLF 0021
2211-25	JOHN JAIRO PALACIO NAVARRO	2. DERECHOS DE PETICION	Respondida	DLF 0025
2216-25	LEONARDO MENESES SANDOVAL	2. DERECHOS DE PETICION	Respondida	DLF 0033

Con corte a DICIEMBRE del 2025 se han presentado los siguientes TUTELAS, el seguimiento se realiza desde el aplicativo de software interna de correspondencia.

No. Radicado	Remitente	Firma Remite	Tipo Documento	Ciudad	Estado	No. de Folios	Radicado Respuesta
2122-25	RAMA JUDICIAL	HEIDI PATRICIA MARTINEZ CENTENO	3. TUTELAS	BARRANCABERMEJA	Respondida	5	DLF 1076

9. EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO ACTIVAS (PENDIENTES DE RESPUESTA)

Se evidencia que los derechos de petición no se alcanzan a gestionar en los tiempos establecidos en la normatividad, no obstante, estos fueron solicitados ampliación de tiempo mediante oficio de prórroga de acuerdo a la siguiente relación:

No. Radicado	Remitente	Tipo Documento	Estado	Radicado Respuesta
2150-25	JOSE ARMANDO ROJAS MERCADO	2. DERECHOS DE PETICION	Registrada	PRORROGA
2200-25	YORJI ALEXANDER PATINO ORTEGA	2. DERECHOS DE PETICION	Registrada	PRORROGA
2243-25	TIENDA MAXPRINTER S.A.S.	2. DERECHOS DE PETICION	Registrada	EN TERMINO

10. CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS LEGALES

La Oficina de Control Interno realizó la verificación del **cumplimiento de los términos legales de respuesta** a las **PQRS** recibidas por FERTICOL S.A. en Liquidación durante el período comprendido entre el **1 y el 31 de diciembre de 2025**, conforme a lo establecido en la **Ley 1755 de 2015** y la normatividad vigente.

Del análisis efectuado sobre los registros y soportes documentales, se evidenció que las solicitudes fueron **tramitadas y respondidas dentro de los plazos legales establecidos**, garantizando respuestas de fondo, claras y oportunas a los ciudadanos, partes interesadas y grupos de valor.

En los casos que requirieron mayor análisis o recopilación de información, se adelantaron las actuaciones administrativas correspondientes, dando cumplimiento a los principios de **oportunidad, eficiencia, transparencia y responsabilidad** que rigen la atención al ciudadano.

Desde el enfoque de **Control Interno**, se concluye que la Entidad mantiene un adecuado control sobre el seguimiento de los términos legales, mitigando el riesgo de

incumplimiento normativo, así como posibles contingencias legales, disciplinarias o reputaciones.

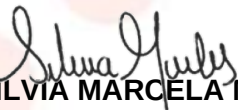
11. CONCLUSIONES

- De acuerdo con el seguimiento y evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, se concluye que FERTICOL S.A. en Liquidación cuenta con un proceso definido para la recepción, trámite y respuesta de las PQRSD, el cual fue aplicado de manera adecuada durante el período comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2025.
- Durante el período evaluado se gestionaron un total de 124 PQRSD, evidenciándose una mayor concentración en las dependencias de Oficina Jurídica, Recurso Humano y Dirección Financiera, así como en el canal electrónico, lo cual es coherente con la naturaleza jurídica, administrativa y operativa de la Entidad en liquidación.
- Así mismo, se verificó el cumplimiento de los términos legales de respuesta, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, sin que se evidenciaran solicitudes vencidas o pendientes, lo que contribuye a mitigar riesgos legales, disciplinarios y reputacionales para la Entidad.

12. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos, la Oficina de Control Interno formula las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre las dependencias con mayor volumen de PQRSD, especialmente la Oficina Jurídica y Recurso Humano.
- Mantener y optimizar el uso del canal electrónico, garantizando la adecuada trazabilidad, archivo y conservación de los soportes documentales.
- Continuar reforzando la cultura de cumplimiento de términos legales, especialmente en solicitudes de alto riesgo como derechos de petición y tutelas.
- Implementar acciones de mejora orientadas a la estandarización de procedimientos y a la generación de reportes periódicos que faciliten la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.



SILVIA MARCELA MORALES ORDUZ
Jefe Control Interno