



| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS
VIGENCIA: DEL 01 OCTUBRE AL 31 DE OCTUBRE DE 2023.

Bogotá D.C., 17 de noviembre de 2023

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

INTRODUCCIÓN

El presente informe se realiza de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 del 2011, artículo 76, “*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*”, y el Plan Anual de Auditorías 2023 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en el que se determina un seguimiento mensual a las PQRSD de la Entidad, el cual tiene como finalidad mostrar el reporte de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por las Direcciones, Oficinas, Subdirecciones, Grupos y Áreas del Sistema de Parques Nacionales, en el período comprendido entre el 01 al 31 de octubre de 2023, con el propósito de realizar las recomendaciones a la Dirección General y la Subdirección Administrativa y Financiera, responsable del proceso, tendientes al mejoramiento continuo de la Entidad, y a fortalecer la confianza del ciudadano en Parques Nacionales Naturales de Colombia - PNNC.

Este informe incluye la información de las PQRSD, a las cuales se les dio respuesta de manera oportuna e inoportuna en el mes de octubre de 2023.

De igual manera se identifican las tipologías interpuesta, las dependencias receptoras y emisoras de las PQRSD y los tiempos promedios de respuesta en días hábiles, con el fin de determinar la efectividad relacionada con la oportunidad a las respuestas de las PQRSD.


OBJETIVO Y ALCANCE

Validar que Parques Nacionales Naturales de Colombia, cumple con la normatividad vigente y procedimientos y / o mecanismos relacionados con la atención de PQRSD.

El alcance del presente informe se establece con base a los resultados de la gestión de comunicaciones oficiales de PQRSD, registrada en el Gestor Documental Orfeo, para el periodo del 01 de octubre al 31 de octubre del 2023.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1712 de 2014, “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 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Resolución 310 de 2021, “Por la cual se modifica parcialmente la Resolución No 0191 de 25 de mayo de 2017 que conforma los Grupos Interno de Trabajo de Parques Nacionales Naturales de Colombia y se determinan sus funciones”.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

- Procedimiento Recepción, despacho y distribución de correspondencia, GD_PR_02 versión 6 del 28/12/2022.
- Instructivo Pautas y Lineamientos Generales para el Manejo SGD- Orfeo, GD_IN_01 versión 5 del 28/12/2022.
- Instructivo para la atención y trámite de PQRSD (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) , AU_IN_04 versión 6 del 28/12/2018.
- Protocolo de Servicio al ciudadano del 2021
- Matriz de PQRSD del Gestor Documental Orfeo, del 01 de octubre al 31 de octubre del 2023.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA


En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «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», Parques Nacionales Naturales de Colombia – PNNC, publica en su sitio web las diferentes categorías de información, en el siguiente enlace: <https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/>.

De acuerdo con la información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se genera la matriz de seguimiento de PQRSD, en donde se verifican los criterios de la atención a las peticiones realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano y una vez validada por el Grupo de Control Interno. Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre de 2023, se recibieron 360 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC.

Con el fin de verificar que las solicitudes PQRSD del 01 al 31 de octubre de 2023 allegadas a la entidad se les haya dado respuesta de manera oportuna, se tomaron como referentes los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente de acuerdo con la clase de petición, así:

Tabla No. 1 Clase De Petición / Tiempo De Respuesta

| CLASE DE PETICIÓN | DEFINICIÓN | REFERENCIA NORMATIVA | TÉRMINO DE RESPUESTA |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|
| Derecho de Petición de Interés General o Particular | General: Cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario. Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad | Ley 1755 de 2015 | 15 días hábiles |
| Queja | Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones. | Ley 190 de 1995 | 15 días hábiles |
| Reclamo | Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. | Ley 190 de 1995 | 15 días hábiles |
| Sugerencia | Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad. | Ley 190 de 1995 | 15 días hábiles |
| Solicitud de Información | La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos. | Ley 1755 de 2015 | 10 días hábiles |
| Consulta | La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad. La autoridad puede requerir una investigación previa. | Ley 1755 de 2015 | 30 días hábiles |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

| CLASE DE PETICIÓN | DEFINICIÓN | REFERENCIA NORMATIVA | TÉRMINO DE RESPUESTA |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|
| Denuncia | Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. | Ley 1755 de 2015 | 15 días hábiles |
| Peticiones entre autoridades | Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra. | Ley 1755 de 2015 | 10 días hábiles |
| Peticiones del Congreso | Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República. | Ley 5 de 1992 | 5 días hábiles |
| Felicitación | Es la manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad. | Ley 1755 de 2015 | 15 días hábiles |
| Reclamo datos personales | Mediante el reclamo se pretende ejercer el derecho a modificar, rectificar, y actualizar la información personal que reposa en las bases de datos de la Entidad. | Ley 1581 de 2012, | 15 días hábiles |
| Consulta datos personales | Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. | Ley 1581 de 2012 | 10 días hábiles |


Tabla No 1. Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

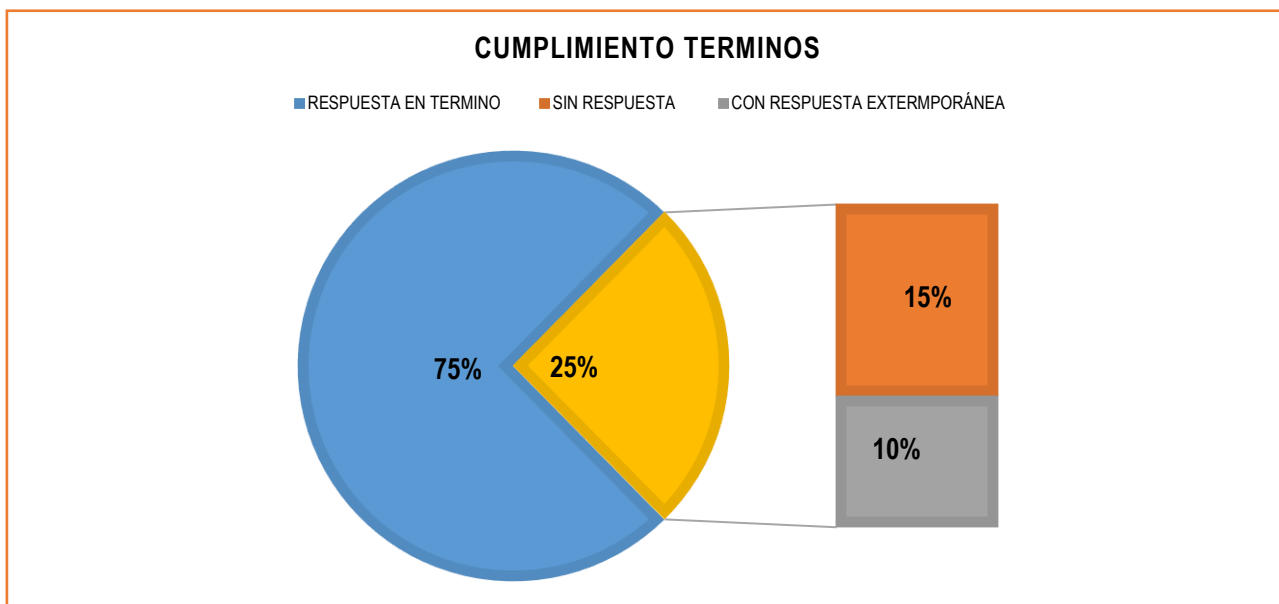
ÁNÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PQRSD

1 ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA

El artículo 14 de la Ley 1755 del 2015, establece para las distintas modalidades de peticiones, los tiempos oportunos de respuesta conforme a su clasificación, que generalmente oscilan entre 10 a 30 días hábiles, salvo norma legal especial.

Para el periodo evaluado, se identificó que desde el 01 de octubre de 2023 hasta el 31 de octubre del 2023, se recibieron trescientas sesenta (360) PQRSD, las cuales fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y se incluyeron en la matriz de seguimiento de PQRSD, en la que se revisó que a la fecha de creación del informe, 269 que equivalen al 75% de los radicados clasificados como PQRSD cuentan con respuesta oportuna; de 91 que equivalen al 25%, 54 radicados no cuentan con respuesta en el gestor documental y en 37 PQRSD la respuesta fue brindada al peticionario de manera extemporánea.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |




Grafica No 1. Relación cumplimiento e incumplimiento términos de Ley en las PQRSD para el periodo evaluado.

De las 91 PQRSD, se dio respuesta extemporánea a 37 que equivalen al 10% de radicados, por las siguientes dependencias:

Tabla No 2. PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA-

| RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | CANTIDAD | DEPENDENCIAS | PORCENTAJE |
|------------------------|----------|---------------------------------------------|------------|
| DTAM | 3 | DTAM - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas | 5% |
| | | Parque Nacional Natural Chiribiquete | 3% |
| DTAN | 2 | Santuario de Fauna y Flora Iguaque | 3% |
| | | DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas | 3% |
| DTAO | 4 | Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya | 3% |
| | | Grupo de Gestión Humana | 3% |
| | | Santuario de Fauna y Flora Galeras | 3% |
| | | Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental | 3% |
| DTCA | 6 | Parque Nacional Natural Tayrona | 5% |
| | | DTCA - Dirección Territorial Caribe | 3% |
| | | Dirección General | 3% |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

| RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | CANTIDAD | DEPENDENCIAS | PORCENTAJE |
|------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------|-------------|
| | | DTCA - Administrativa y Financiera | 3% |
| | | DTCA – Jurídica | 3% |
| DTOR | 2 | DTOR - Administrativa y Financiera | 3% |
| | | DTOR - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas | 3% |
| DTPA | 1 | DTPA - Dirección Territorial Pacífico | 3% |
| NC | 19 | Grupo de Contratos | 3% |
| | | Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI | 16% |
| | | Grupo de Gestión e Integración Del SINAP | 5% |
| | | Grupo de Gestión Financiera | 3% |
| | | Grupo de Planeación y Manejo | 3% |
| | | Grupo de Predios | 5% |
| | | Grupo de Procesos Corporativos | 5% |
| | | Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental | 5% |
| | | Oficina Asesora Jurídica | 3% |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 3% | | |
| TOTAL | 37 | TOTAL | 100% |

Tabla No 2. Incumplimientos por dependencias con respuesta extemporánea


En la tabla No 2, se evidencian las dependencias con el mayor número de radicados con respuestas extemporáneas, para el mes de octubre fueron: el Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, el Grupo de Gestión e Integración del SINAP, el Grupo de Predios, el Grupo de Procesos Corporativos y la Dirección Territorial Caribe.

El objetivo de esta información, es reducir el impacto generado por el incumplimiento de los tiempos de respuesta para las PQRSD radicadas en la entidad, lo que implica que las acciones de mejora establecidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, deben enfocarse en estas unidades de decisión específicas.

De las 91 PQRSD, no se ha dado respuesta a 54 radicados que equivalen al 15%, por las siguientes dependencias:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA


| SIN RESPUESTA | CANTIDAD | DEPENDENCIAS | PORCENTAJE |
|---------------|----------|--------------------------------------------------|------------|
| DTAN | 8 | DTAN - Administrativa | 2% |
| | | DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales | 4% |
| | | DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas | 9% |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

| SIN RESPUESTA | CANTIDAD | DEPENDENCIAS | PORCENTAJE |
|--------------------|-----------|-------------------------------------------------------------|-------------|
| DTAO | 4 | DTAO - Sistemas | 2% |
| | | Parque Nacional Natural Los Nevados | 6% |
| DTCA | 7 | DTCA - Administrativa y Financiera | 2% |
| | | DTCA - Dirección Territorial Caribe | 6% |
| | | Parque Nacional Natural Corales del Rosario | 2% |
| | | Parque Nacional Natural Old Providence and Mc Bean Lagoon | 4% |
| DTOR | 1 | DTOR - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas | 2% |
| DTPA | 1 | Parque Nacional Natural Farallones de Cali | 2% |
| NC | 33 | Dirección General | 4% |
| | | Grupo de Comunicaciones | 2% |
| | | Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI | 7% |
| | | Grupo de Gestión Financiera | 7% |
| | | Grupo de Gestión Humana | 6% |
| | | Grupo de Infraestructura | 6% |
| | | Grupo de Planeación y Manejo | 7% |
| | | Grupo de Predios | 6% |
| | | Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 2% |
| | | Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental | 4% |
| | | Oficina Asesora Jurídica | 4% |
| | | Subdirección Administrativa y Financiera | 4% |
| | | Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales | 2% |
| Grupo de Contratos | 2% | | |
| TOTAL | 54 | TOTAL | 100% |

Tabla No 3. Incumplimiento por dependencias sin respuesta

En la tabla No 3, se evidencian las Unidades de Decisión, con el mayor número de radicados sin respuestas para el mes de octubre, como la Dirección Territorial Andes Nororientales, el Grupo de Planeación y Manejo, el Grupo de Gestión Financiera, el Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, el Grupo de Predios y el Grupo de Infraestructura. Estas representan el 43% de las 25 unidades de decisión, que incumplieron con dar respuesta a las PQRSD radicadas en la entidad.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

2. ANÁLISIS DE RADICACIÓN POR NIVEL SEGÚN EL GESTOR DOCUMENTAL - ORFEO

Para la recepción y radicación de las PQRSD por el área de correspondencia, se encuentran Protocolos, Manuales, Instructivos y Programas, los cuales definen los lineamientos para la estandarización y el manejo adecuado del aplicativo Orfeo en la atención y recepción de los usuarios:

Procedimiento recepción, despacho y distribución de correspondencia: Donde su objetivo es, (...) *“Gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de todas las comunicaciones que ingresan y se despachan, para transmitir información procesada y dar cumplimiento en la entrega, de tal manera que contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental de manera ágil y eficiente para Parques Nacionales Naturales de Colombia”.*

Se presenta para el periodo las raditaciones revisadas para el Nivel Central y Territorial.

GRAFICA No 2 PQRSD RADICADAS A NIVEL NACIONAL

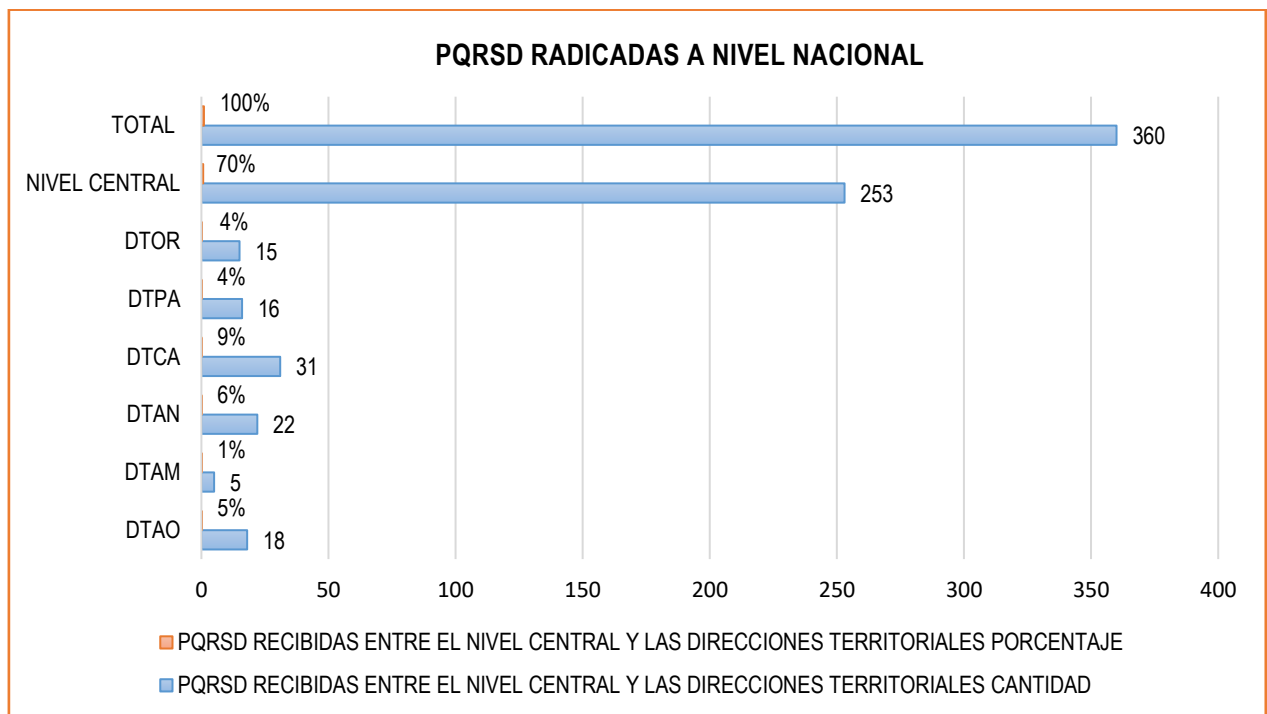



Gráfico No 2. PQRSD radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales.

La grafica No 2 permite identificar la cantidad y el peso porcentual, referente a las peticiones que fueron radicadas conforme al gestor documental Orfeo, demostrando el nivel de participación ciudadana en cada Unidad Territorial.

En el periodo verificado se radicaron 360 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 253 derechos de petición radicados, seguido por la Dirección Territorial Caribe y la Dirección Territorial

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

Andes Nororientales con 31 y 22 radicados respectivamente, lo que permite establecer que el 85% de las peticiones, se reciben directamente en el Nivel Central, concluyendo que la participación de la ciudadanía está centrada en la ciudad de Bogotá, debido a que es la encargada de generar la descentralización de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo.

GRAFICA No 3 TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN

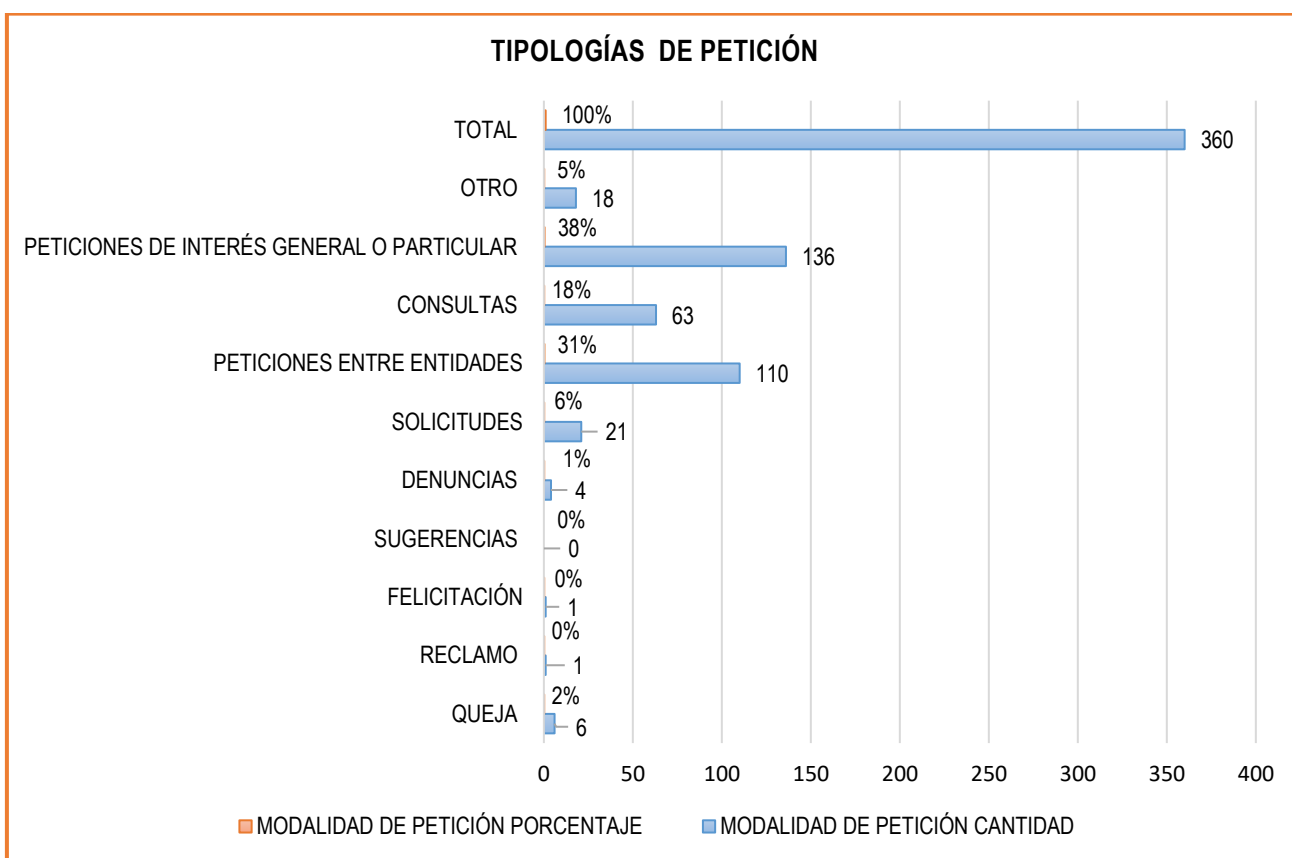



Gráfico No 3 Tipologías de Petición.

En el periodo evaluado del 01 de octubre al 31 de octubre del 2023, se identificó que la modalidad de petición con mayor frecuencia es la Petición de Interés General o Particular, seguido de Peticiones entre Entidades y Consultas con el 38%, 31% y 18% respectivamente, lo que indica que las peticiones se centran en un público general y de instituciones, por lo que estos públicos son factores críticos en los que las acciones y oportunidades de mejora deben estar enfocadas en su satisfacción.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

GRAFICA No 4 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN

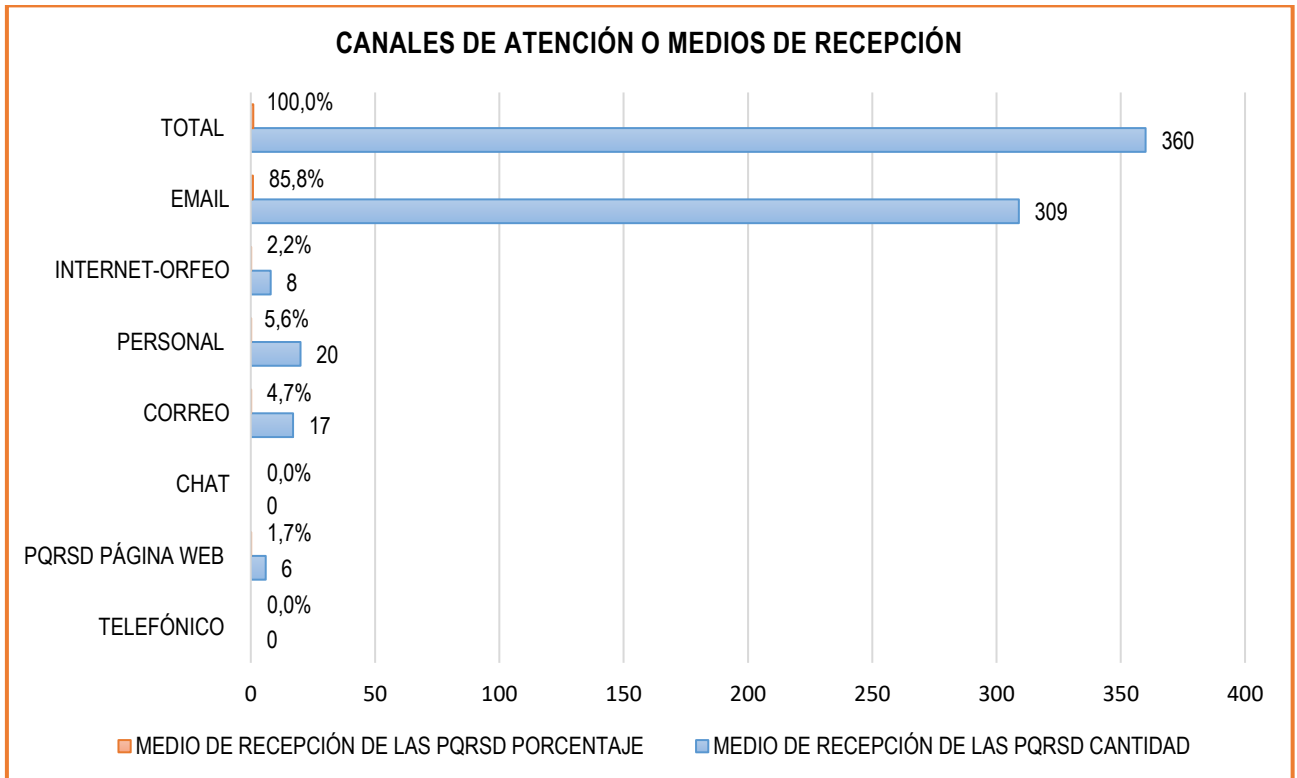



Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSD.

La grafica No 4, permite identificar que el medio de recepción y radicación más frecuente por la ciudadanía, para las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, es el email, con un 85,8% que equivale a 309 radicados, lo que evidencia una debilidad en la entidad, debido a que, por este medio, no se puede generar un número de radicado automático, adicionalmente las entradas no se encuentran centralizadas en un correo electrónico específico para esta actividad, ya que la Entidad hace presencia en seis Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas, generando en algunos casos duplicidad al ser incluidas en el gestor documental – Orfeo, dándoles la clasificación correspondiente de PQRSD, lo que dificulta el seguimiento que asegure el cumplimiento de los términos de ley.

Se ha evidenciado que para estos casos específicos, el Grupo de Atención al Ciudadano solicita que estas peticiones sean remitidas al correo electrónico de buzon.correspondencia@parquesnacionales.gov.co, para así mismo poder radicar la petición en el gestor documental así mismo lograr realizar los controles y seguimientos respectivos, sin embargo no es posible rastrear todos los correos electrónicos recibidos por el personal activo de Parques Nacionales Naturales, para establecer la recepción de información de otro dominio, saliéndose estas entradas del control del grupo de trabajo.

La información en la página web oficial de Parques Nacionales Naturales de Colombia, indica los canales de atención, de la entidad.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

3 ANÁLISIS CRITERIOS DE RESPUESTA DE PQRSD

- Programa de gestión documental (...)” 7.2.2 Comunicaciones Oficiales. Son las comunicaciones escritas, que tienen como objetivo principal dar mensaje, se empleará para responder oficios, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la entidad (externos). Podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. Nota: Los oficios se elaboran mediante las plantillas definidas en ORFEO”.
- Instructivo de PQRSD (...) “13. Procedimiento de respuesta en ORFEO PQRSD 4. Como el documento será enviado a un usuario externo, se debe generar una respuesta en el formato de OFICIO...”

Durante la revisión se identificó que en las comunicaciones oficiales, la plantilla de oficio no es utilizada en todos los casos para dar la respuesta al peticionario, por lo que se ve alterada la trazabilidad, para este periodo se evidencio que de las 360 peticiones 5 de ellas no cumplen con este parámetro al ser respondidas por correo electrónico, plantilla de concepto y /o la plantilla de memorando, por lo que alteran el consecutivo de salidas, ocasionando inconsistencias en la comparación de las entradas y salidas de la entidad.

Se presenta la tabla resumen:

| No RADICADO | COMENTARIO | UNIDAD DE DECISIÓN |
|----------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 20234600131062 | No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida. | Parque Nacional Natural Serranía de los Yariguíes |
| 20234600129302 | No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida. | Grupo de Comunicaciones |
| 20234600129562 | No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida. | Grupo de Control Interno |
| 20234600132002 | No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida. | Grupo de Gestión Financiera |
| 20234600135472 | No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida. | Grupo de Gestión Humana |


Tabla No 4. Resumen respuesta en formato no establecido

- Instructivo de PQRSD Respuesta a Peticiones (...) “Siempre se debe registrar en el Gestor Documental ORFEO, evidencia del envío de la respuesta al usuario, sin importar el medio por el cual se haya remitido.
- Instructivo pautas y lineamientos generales para el manejo SGD – Orfeo (...) “Las respuestas a las solicitudes externas o internas, deben hacerse desde el radicado que inicio el trámite de solicitud de la siguiente manera... no debe crearse respuestas fuera del radicado que originó el trámite de solicitud”.

Mediante los documentos verificados se establece que en todos los casos es necesario que se deje evidencia del envío de la respuesta al peticionario, para dar finalizado el trámite, criterio con 19 incumplimientos para el mes de octubre, el cual aumento para el periodo evaluado, en comparación con el mes de agosto.

Se presenta la tabla resumen:

| No RADICADO | COMENTARIO | UNIDAD DE DECISIÓN |
|----------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 20235540134212 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas |
| 20234600127172 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |


| No RADICADO | COMENTARIO | UNIDAD DE DECISIÓN |
|----------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 20234600132382 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | Grupo de Gestión Humana |
| 20234600135762 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | Santuario de Fauna y Flora Galeras |
| 20234600139082 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental |
| 20234600125452 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | Parque Nacional Natural Tayrona |
| 20236610005292 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | DTCA - Dirección Territorial Caribe |
| 20234600131302 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | Dirección General |
| 20234600133422 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | DTCA - Administrativa y Financiera |
| 20234600135332 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | DTOR - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas |
| 20234600137852 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | DTPA - Dirección Territorial Pacifico |
| 20234600124752 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | Subdirección Administrativa y Financiera |
| 20234600130562 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | Grupo de Gestión e Integración del SINAP |
| 20234600130012 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | Grupo de Predios |
| 20234600132172 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | Grupo de Gestión Financiera |
| 20234600132702 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | Grupo de Planeación y Manejo |
| 20234600133302 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | Grupo de Contratos |
| 20234600135992 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | Grupo de Predios |
| 20234600136342 | No tiene evidencia de envió al peticionario. | Grupo de Procesos Corporativos |

- Instructivo de PQRSD. (...) " 13. Procedimiento de respuesta en ORFEO PQRSD 2. La respuesta siempre se debe dar en el mismo radicado de origen".
- Instructivo pautas y lineamientos generales para el manejo SGD – Orfeo (...) "5.5 Firma Digital. Ya que esta garantiza la identidad y responsabilidad del autor de un documento o transacción electrónica, así mismo permite comprobar la integridad del mismo es decir que la información no ha sido alterada". "5.6 Qué documentos se deben firmar digitalmente. Todas las comunicaciones oficiales que se generan en el SGD - Orfeo deberán firmarse digitalmente con el fin de asegurar la información".

El criterio de la firma es un punto fundamental para brindar confianza en la ciudadanía, además de ser un control que identifica la seguridad y pertinencia de la información brindada a los peticionarios; para el periodo evaluado se observó un incremento en la inexistencia de este indicador en 10 respuestas generadas durante el mes de octubre.

Se presenta la tabla resumen:

| No RADICADO | COMENTARIO | UNIDAD DE DECISIÓN |
|----------------|---------------------------------|------------------------------------------------|
| 20235540134212 | La repuesta no cuenta con firma | DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas |
| 20236180001252 | La repuesta no cuenta con firma | Parque Nacional Natural Cueva de los Guacharos |
| 20234600138702 | La repuesta no cuenta con firma | DTCA - Administrativa y Financiera |
| 20234600137852 | La repuesta no cuenta con firma | DTPA - Dirección Territorial Pacifico |
| 20234600129302 | La repuesta no cuenta con firma | Grupo de Comunicaciones |
| 20234600129562 | La repuesta no cuenta con firma | Grupo de Control Interno |
| 20234600130012 | La repuesta no cuenta con firma | Grupo de Predios |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

| No RADICADO | COMENTARIO | UNIDAD DE DECISIÓN |
|----------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 20234600132172 | La repuesta no cuenta con firma | Grupo de Gestión Financiera |
| 20234600134672 | La repuesta no cuenta con firma | Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI |
| 20234600135992 | La repuesta no cuenta con firma | Grupo de Predios |

De igual forma, se encuentra establecido que la respuesta se debe dejar en el radicado de origen con el fin de llevar la trazabilidad del requerimiento, facilitando el seguimiento y control de los derechos de petición, gestión que conforme a las verificaciones no se encontró ninguna observación.

4. DOCUMENTACIÓN VIGENTE

Ley 1755 del 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”.

Resolución 310 del 2021, “Por la cual se modifica la Resolución No 0.191 de 25 de mayo de 2017 que conforma los Grupos Internos de Trabajo de Parques Nacionales Naturales de Colombia y se determinan sus funciones”


(...) **Artículo Sexto:** “Asignar las siguientes funciones al Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano – GAU adscrito a la Subdirección Administrativa y Financiera tendrá a su cargo las siguientes funciones:

1. Formular, orientar y coordinar los planes y programas para la atención al Ciudadano en Parques Nacionales dando cumplimiento a las normas que regulan la materia.
3. Establecer y administrar un Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo control, manejo de información y ejecución del sistema, velando porque cada una de las dependencias de la Entidad atiendan las quejas y reclamos realizados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la Ley.
4. Recibir, tramitar, proyectar, gestionar y hacer seguimiento a la respuesta de los derechos de petición, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias, que por los diferentes canales de atención al Ciudadano eleven los Ciudadanos.
7. Proponer, emitir, implementar y hacer seguimiento a los procedimientos, protocolos, instructivos, caracterización de Ciudadanos, directrices y demás instrumentos que optimicen la atención al Ciudadano.
8. Crear e implementar mecanismos que permitan incrementar el uso de los canales de atención de Parques Nacionales, para mejorar el contacto con el ciudadano y la participación de este, acorde con los lineamientos dados por el Programa de Gobierno en Línea, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, el Plan Anticorrupción y demás relacionados con atención al Ciudadano.
10. Formular y ejecutar estrategias que fomenten la cultura de servicio y atención al Ciudadano al interior de la Entidad.”

(...) **Artículo Séptimo:** “Asignar las siguientes funciones al Grupo de Procesos Corporativos – GPC adscrito a la Subdirección Administrativa y Financiera, con ocasión de la creación del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

7. Formular e implementar las (SIC) planes, procesos y procedimientos relacionados con la Gestión Documental de la entidad”.

Se generó el acto administrativo que modifica las funciones de los grupos de trabajo internos como, el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Procesos Corporativos, donde se establece la responsabilidad del Grupo de Atención al

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

Ciudadano, con el fin de atender, controlar y hacer seguimiento a las peticiones recibidas por la entidad conforme a la normatividad que regula el tema.

Frente al análisis del marco normativo interno, se pudo establecer la responsabilidad del Grupo de Atención al Ciudadano, para llevar a cabo el seguimiento, control y atención de las peticiones, recepcionadas a través de los diferentes medios de radicación implementados por la entidad. Por otro lado, se identificó que el Grupo de Procesos Corporativos es responsable de generar las pautas operacionales de la documentación, creada por las diferentes Unidades de Decisión, además de gestionar el manejo de los aplicativos que hacen parte del Sistema de Gestión Documental – Orfeo, medio digital que garantiza la recuperación y almacenamiento de la información generada por la entidad para lograr recuperarla y/o hacer seguimiento a la trazabilidad y gestión oportuna de la documentación.

Se evidenció que la entidad cuenta con un grupo de trabajo dedicado al seguimiento de las Peticiones, no obstante, los seguimientos y mecanismos para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta no han demostrado ser efectivos.

Para el periodo evaluado, se identifica que la documentación establecida para el proceso es:

- Procedimiento Recepción, despacho y distribución de correspondencia, del 28 de diciembre del 2022.
- Instructivo Pautas y Lineamientos Generales para el Manejo SGD- Orfeo.
- Instructivo para la atención y trámite de PQRSD.
- Protocolo de Servicio al ciudadano del 2021.
- Programa de gestión documental 2022.
- Matriz de PQRSD del Gestor Documental – Orfeo, del 01 de octubre al 31 de octubre del 2023.


Estos mecanismos se encuentran establecidos para asegurar el manejo de información externa y el control necesarios para asegurar el cumplimiento de los términos de Ley, en la respuesta a los requerimientos.

El programa de gestión documental tiene como objetivo específico: (...)“ Fijar parámetros para la normalización de la recepción, clasificación, trámite, producción, despacho y control de la correspondencia interna y externa”, el cual va dirigido a todos los servidores públicos y contratistas, que desarrollan actividades y funciones adscritas a la entidad. Este programa da comienzo desde la creación de un documento hasta su valoración documental, donde se genera la disposición final de estos, con base en las tablas de retención documental.

Dentro de las revisiones se identificó, que el seguimiento del cumplimiento de los tiempos para las comunicaciones internas no establece un tiempo de respuesta, mientras que, para las comunicaciones externas, se establecen conforme a la Ley 1755 del 2015.

5. SEGUIMIENTO

El seguimiento de acuerdo a los procesos y documentación avalada, establece que la responsabilidad del seguimiento de las PQRSD, corresponde al Grupo de Atención al Ciudadano, sin embargo los lineamientos para las comunicaciones externas, así como las sensibilizaciones del aplicativo de gestión documental – Orfeo y la optimización del flujo documental los ha realizado el Grupo de Procesos Corporativos, no obstante, es de aclarar que la mayoría de la documentación

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

establecida y que continua rigiendo internamente para la verificación, control y seguimiento de las PQRSD, fueron actualizadas en su mayoría durante la vigencia 2021 o anteriores a esta.

Procedimiento de recepción, despacho y distribución de correspondencia (...) “6. Lineamientos generales y/o políticas de operación. Seguimiento a los radicados externos e internos con su respectiva trazabilidad...”.

Instructivo pautas y lineamientos generales para el manejo SGD- Orfeo (...) “Realizar la radicación de entradas de PQRSD, tipificación y respuestas de manera adecuada de las diferentes solicitudes de los usuarios externos”.

Instructivo de PRSD Objetivo (...) “Regular el trámite interno de las peticiones o actuaciones que se presenten en Parques Nacionales Naturales de Colombia, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y demás normas que regulen la materia, de modo que se ajuste y atienda las necesidades de los ciudadanos”.

GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

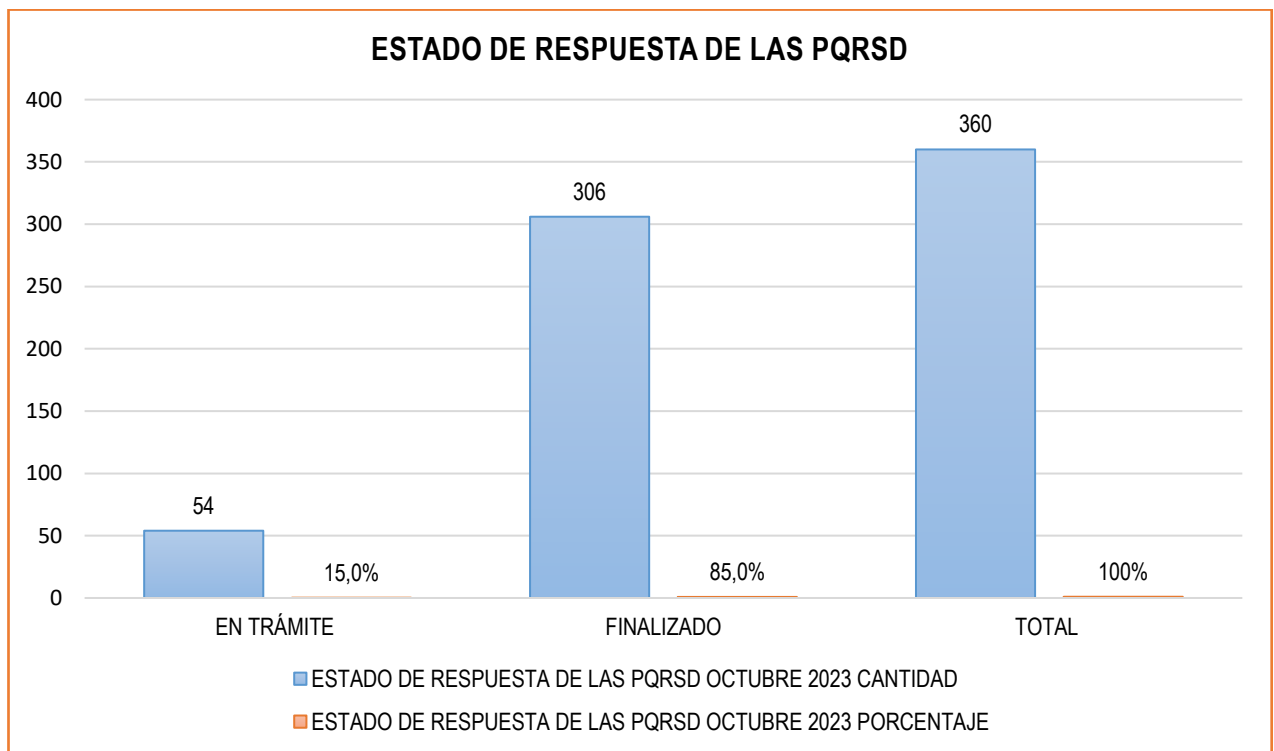




Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSD.

Según la gráfica se evidencia que, de las 360 solicitudes radicadas, 306 equivalentes al 85% fueron contestadas y 54 radicados que equivalen al 15%, a la fecha de elaboración del presente informe están pendientes de respuesta.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

Se presenta la tabla resumen:


| No RADICADO | COMENTARIO | UNIDAD DE DECISIÓN |
|----------------|---------------------|-------------------------------------------------------------|
| 20234600128782 | Radicado en Tramite | DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales |
| 20234700130812 | Radicado en Tramite | DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales |
| 20235540132482 | Radicado en Tramite | DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas |
| 20235540134922 | Radicado en Tramite | DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas |
| 20235540136842 | Radicado en Tramite | DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas |
| 20234600137552 | Radicado en Tramite | DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas |
| 20235540137922 | Radicado en Tramite | DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas |
| 20234600139262 | Radicado en Tramite | DTAN - Administrativa |
| 20234600130002 | Radicado en Tramite | DTAO - Sistemas |
| 20234600134352 | Radicado en Tramite | Parque Nacional Natural los Nevados |
| 20234600135672 | Radicado en Tramite | Parque Nacional Natural los Nevados |
| 20234600136172 | Radicado en Tramite | Parque Nacional Natural los Nevados |
| 20234600129812 | Radicado en Tramite | DTCA - Administrativa y Financiera |
| 20234600132772 | Radicado en Tramite | Grupo de Gestión Financiera |
| 20235540136112 | Radicado en Tramite | DTCA - Dirección Territorial Caribe |
| 20236610005532 | Radicado en Tramite | DTCA - Dirección Territorial Caribe |
| 20236610005772 | Radicado en Tramite | DTCA - Dirección Territorial Caribe |
| 20234600139252 | Radicado en Tramite | Parque Nacional Natural Old Providence and Mc Bean Lagoon |
| 20234700139852 | Radicado en Tramite | Parque Nacional Natural Corales del Rosario |
| 20234600132512 | Radicado en Tramite | DTOR - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas |
| 20234600139292 | Radicado en Tramite | Parque Nacional Natural Farallones de Cali |
| 20234600125542 | Radicado en Tramite | Grupo de Planeación y Manejo |
| 20234600124782 | Radicado en Tramite | Grupo de Planeación y Manejo |
| 20234600129042 | Radicado en Tramite | Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| 20234600130662 | Radicado en Tramite | Grupo de Predios |
| 20234600130612 | Radicado en Tramite | Grupo de Comunicaciones |
| 20234600130332 | Radicado en Tramite | Subdirección Administrativa y Financiera |
| 20237060006862 | Radicado en Tramite | Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental |
| 20234600131572 | Radicado en Tramite | Dirección General |
| 20234600133452 | Radicado en Tramite | Grupo de Gestión Financiera |
| 20234600134152 | Radicado en Tramite | Grupo de Predios |
| 20234600133582 | Radicado en Tramite | Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI |
| 20234600134402 | Radicado en Tramite | Grupo de Infraestructura |
| 20234600134392 | Radicado en Tramite | Grupo de Infraestructura |
| 20234600134382 | Radicado en Tramite | Grupo de Infraestructura |
| 20234600134312 | Radicado en Tramite | Oficina Asesora Jurídico |
| 20232401715781 | Radicado en Tramite | Grupo de Gestión del Conocimiento de Innovación GGCI |
| 20234600134852 | Radicado en Tramite | Subdirección Administrativa y Financiera |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |


| No RADICADO | COMENTARIO | UNIDAD DE DECISIÓN |
|----------------|---------------------|-------------------------------------------------------|
| 20234600135422 | Radicado en Tramite | Oficina Asesora Jurídico |
| 20231001701451 | Radicado en Tramite | Dirección General |
| 20234600136292 | Radicado en Tramite | Grupo de Predios |
| 20234600136222 | Radicado en Tramite | Grupo de gestión Financiera |
| 20234600136092 | Radicado en Tramite | Grupo de gestión Humana |
| 20234600137142 | Radicado en Tramite | Grupo de Planeación y Manejo |
| 20234600136932 | Radicado en Tramite | Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales |
| 20234600136702 | Radicado en Tramite | Grupo de gestión Humana |
| 20234600138142 | Radicado en Tramite | Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental |
| 20234600137912 | Radicado en Tramite | Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI |
| 20234600138622 | Radicado en Tramite | Grupo de Planeación y Manejo |
| 20234600138392 | Radicado en Tramite | Grupo de Gestión del Conocimiento de Innovación GGCI |
| 20236660000892 | Radicado en Tramite | Parque Nacional Natural Corales del Rosario |
| 20234600139462 | Radicado en Tramite | Grupo de Gestión Financiera |
| 20234600139232 | Radicado en Tramite | Grupo de Contratos |
| 20234600139152 | Radicado en Tramite | Grupo de Gestión Humana |

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados contestados en el periodo correspondiente al mes de octubre 2023, se evidencia que fueron atendidos dentro del término legal y reposan los registros de las fechas de respuesta en el ORFEO lo que permitió verificar la veracidad de los datos correspondientes a los siguientes radicados:


| RADICADO | FECHA | TIPO | UNIDAD DECISIÓN | PLAZO | RADICADO RESPUESTA | FECHA |
|----------------|------------|--------------------------------------------|-----------------|------------|--------------------|------------|
| 20234600129492 | 6/10/2023 | DERECHO DE PETICION | DTAM | 13/10/2023 | 20235050000781 | 1/11/2023 |
| 20235170131052 | 10/10/2023 | DERECHO DE PETICION | DTAM | 11/10/2023 | 20235170001021 | 19/10/2023 |
| 20234600132792 | 12/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | DTAM | 27/10/2023 | 20235050000771 | 3/11/2023 |
| 20234600134102 | 17/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | DTAM | 31/10/2023 | 20235170001001 | 18/10/2023 |
| 20234600138192 | 26/10/2023 | CONSULTA | DTAM | 12/12/2023 | 20235000000881 | 2/11/2023 |
| 20235730124742 | 2/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTAN | 24/10/2023 | 20235730000691 | 30/10/2023 |
| 20234600129602 | 6/10/2023 | CONSULTA | DTAN | 22/11/2023 | 20235520000591 | 23/10/2023 |
| 20235700004321 | 9/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTAN | 31/10/2023 | 20235520000601 | 23/10/2023 |
| 20234600130492 | 9/10/2023 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | DTAN | 24/10/2023 | 20235530000351 | 20/10/2023 |
| 20235680131782 | 11/10/2023 | SOLICITUD DE | DTAN | 26/10/2023 | 20235680003081 | 11/10/2023 |
| 20235680131672 | 11/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTAN | 2/11/2023 | 20235680003011 | 18/10/2023 |
| 20235680134162 | 17/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTAN | 8/11/2023 | 20235680003051 | 23/10/2023 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |


| RADICADO | FECHA | TIPO | UNIDAD DECISIÓN | PLAZO | RADICADO RESPUESTA | FECHA |
|----------------|------------|--------------------------------------------|-----------------|------------|--------------------|------------|
| 20235680134652 | 18/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | DTAN | 1/11/2023 | 20235680003061 | 24/10/2023 |
| 20234600135022 | 19/10/2023 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | DTAN | 2/11/2023 | 20235680003101 | 26/10/2023 |
| 20235680136072 | 23/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTAN | 15/11/2023 | 20235680003091 | 24/10/2023 |
| 20235680137232 | 24/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTAN | 16/11/2023 | 20235680003391 | 7/11/2023 |
| 20234600138412 | 27/10/2023 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | DTAN | 14/11/2023 | 20235710000141 | 2/11/2023 |
| 20234600131882 | 11/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTAO | 2/11/2023 | 20236000006181 | 2/11/2023 |
| 20236200004632 | 12/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | DTAO | 27/10/2023 | 20236200004601 | 25/10/2023 |
| 20234600133902 | 17/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTAO | 8/11/2023 | 20236200004571 | 22/10/2023 |
| 20234600133622 | 17/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTAO | 8/11/2023 | 20236200004561 | 22/10/2023 |
| 20234600133612 | 17/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTAO | 8/11/2023 | 20236200004551 | 22/10/2023 |
| 20236180001292 | 25/10/2023 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | DTAO | 9/11/2023 | 20236180000281 | 26/10/2023 |
| 20236200004782 | 31/10/2023 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | DTAO | 16/11/2023 | 20236200004741 | 10/11/2023 |
| 20234700139802 | 31/10/2023 | DERECHO DE PETICION | DTAO | 8/11/2023 | 20236200004731 | 7/11/2023 |
| 20234700139542 | 31/10/2023 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | DTAO | 16/11/2023 | 20236200004861 | 15/11/2023 |
| 20234600124912 | 2/10/2023 | CONSULTA | DTCA | 16/11/2023 | 20236560006301 | 10/10/2023 |
| 20234600124762 | 2/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTCA | 24/10/2023 | 20236500006711 | 23/10/2023 |
| 20236760000252 | 4/10/2023 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | DTCA | 19/10/2023 | 20236560006291 | 13/10/2023 |
| 20234600129182 | 5/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTCA | 27/10/2023 | 20236720006731 | 20/10/2023 |
| 20234600128582 | 5/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTCA | 27/10/2023 | 20236720006671 | 19/10/202 |
| 20234600129572 | 6/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | DTCA | 23/10/2023 | 20236530006431 | 13/10/2023 |
| 20234600129372 | 6/10/2023 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | DTCA | 23/10/2023 | 20236720006481 | 6/10/2023 |
| 20234600129362 | 6/10/2023 | CONSULTA | DTCA | 22/11/2023 | 20236720006691 | 19/10/2023 |
| 20236720004622 | 9/10/2023 | DENUNCIAS | DTCA | 31/10/2023 | 20236720006741 | 20/10/2023 |
| 20236610005302 | 9/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | DTCA | 24/10/2023 | 20236530006421 | 13/10/2023 |
| 20234600131912 | 11/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | DTCA | 26/10/2023 | 20236530006601 | 20/10/2023 |
| 20236680000222 | 13/10/2023 | CONSULTA | DTCA | 29/11/2023 | 20236680000431 | 17/10/2023 |
| 20236610005422 | 17/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTCA | 8/11/2023 | 20236680000431 | 13/10/2023 |
| 20234600134612 | 18/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTCA | 9/11/2023 | 20236740000141 | 18/10/2023 |
| 20234600135192 | 19/10/2023 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | DTCA | 2/11/2023 | 20236720007021 | 27/10/2023 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |


| RADICADO | FECHA | TIPO | UNIDAD DECISIÓN | PLAZO | RADICADO RESPUESTA | FECHA |
|----------------|------------|--------------------------------------------|-----------------|------------|--------------------|------------|
| 20234600135612 | 20/10/2023 | QUEJA | DTCA | 14/11/2023 | 20236720007311 | 14/11/2023 |
| 20234600136822 | 24/10/2023 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | DTCA | 8/11/2023 | 20236530006961 | 10/11/2023 |
| 20234600136622 | 24/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTCA | 16/11/2023 | 20236660003791 | 2/11/2023 |
| 20234600137502 | 25/10/2023 | CONSULTA | DTCA | 11/12/2023 | 20236750000581 | 31/10/2023 |
| 20234600127242 | 3/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTOR | 25/10/2023 | 20237160003021 | 20/10/2023 |
| 20234600126312 | 3/10/2023 | CONSULTA | DTOR | 17/11/2023 | 20237160002831 | 5/10/2023 |
| 20237060006642 | 5/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTOR | 27/10/2023 | 20232001713651 | 23/10/2023 |
| 20237060006632 | 5/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | DTOR | 20/10/2023 | 20237030005181 | 17/10/2023 |
| 20237160007732 | 6/10/2023 | QUEJA | DTOR | 30/10/2023 | 20237160002881 | 9/10/2023 |
| 20237060006932 | 12/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | DTOR | 27/10/2023 | 20237010005241 | 20/10/2023 |
| 20237060006952 | 13/10/2023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DTOR | 17/10/2023 | 20237010005431 | 26/10/2023 |
| 20234600133032 | 13/10/2023 | CONSULTA | DTOR | 29/11/2023 | 20237030005301 | 23/10/2023 |
| 20234600133022 | 13/10/2023 | CONSULTA | DTOR | 29/11/2023 | 20237030005281 | 24/10/2023 |
| 20237160007832 | 17/10/2023 | RECLAMO | DTOR | 8/11/2023 | 20237160002981 | 18/10/2023 |
| 20234600135602 | 20/10/2023 | CONSULTA | DTOR | 5/12/2023 | 20237180000141 | 24/10/2023 |
| 20234700136862 | 24/10/2023 | QUEJA | DTOR | 16/11/2023 | 20237030006191 | 14/11/2023 |
| 20237060007102 | 26/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | DTOR | 10/11/2023 | 20237030006041 | 9/11/2023 |
| 20234600125392 | 2/10/2023 | DENUNCIAS | DTPA | 24/10/2023 | 20237660009281 | 23/10/2023 |
| 20234600126592 | 3/10/2023 | CONSULTA | DTPA | 17/11/2023 | 20237510008751 | 10/10/2023 |
| 20237570019472 | 5/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTPA | 27/10/2023 | 20237660008721 | 9/10/2023 |
| 20237570020102 | 6/10/2023 | CONSULTA | DTPA | 22/11/2023 | 20237660009151 | 24/10/2023 |
| 20234600132822 | 12/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTPA | 3/11/2023 | 20237670009341 | 24/10/2023 |
| 20234600134452 | 18/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTPA | 9/11/2023 | 20237710009391 | 25/10/2023 |
| 20234600135452 | 20/10/2023 | CONSULTA | DTPA | 5/12/2023 | 20237660010081 | 14/11/2023 |
| 20237570020952 | 23/10/2023 | CONSULTA | DTPA | 6/12/2023 | 20237660009401 | 31/10/2023 |
| 20237570020932 | 23/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTPA | 15/11/2023 | 20237660010031 | 14/11/2023 |
| 20234600136202 | 23/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | DTPA | 7/11/2023 | 20237500009481 | 26/10/2023 |
| 20234600136082 | 23/10/2023 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | DTPA | 7/11/2023 | 20237500009301 | 23/10/2023 |
| 20237570021072 | 24/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTPA | 16/11/2023 | 20237670009351 | 25/10/2023 |
| 20237570021062 | 24/10/2023 | PETICIONES DE INTERES | DTPA | 16/11/2023 | 20237580009681 | 31/10/2023 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |


| RADICADO | FECHA | TIPO | UNIDAD DECISIÓN | PLAZO | RADICADO RESPUESTA | FECHA |
|----------------|------------|--------------------------------------------|-----------------|------------|--------------------|------------|
| | | GENERAL O PARTICULAR | | | | |
| 20237570021052 | 24/10/2023 | CONSULTA | DTPA | 7/12/2023 | 20237660009451 | 7/11/2023 |
| 20234600125812 | 2/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 17/10/2023 | 20232401595241 | 11/10/2023 |
| 20234600125562 | 2/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 24/10/2023 | 20232301745981 | 26/10/2023 |
| 20234600125352 | 2/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 17/10/2023 | 20232401595051 | 11/10/2023 |
| 20234600125282 | 2/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 17/10/2023 | 20232401592861 | 11/10/2023 |
| 20234600125202 | 2/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 17/10/2023 | 20232401592461 | 11/10/2023 |
| 20234600125062 | 2/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 24/10/2023 | 20232101652921 | 17/10/2023 |
| 20234600125012 | 2/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 16/11/2023 | 20231801681671 | 19/10/2023 |
| 20234600124812 | 2/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 17/10/2023 | 20232401868731 | 10/11/2023 |
| 20234600127222 | 3/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 25/10/2023 | 20232401626351 | 13/10/2023 |
| 20234600127082 | 3/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 18/10/2023 | 20232401612451 | 16/10/2023 |
| 20234600127002 | 3/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 18/10/2023 | 20232401596281 | 16/10/2023 |
| 20234600126922 | 3/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 25/10/2023 | 20232401626271 | 13/10/2023 |
| 20234600126902 | 3/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 25/10/2023 | 20232401623361 | 13/10/2023 |
| 20234600126822 | 3/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 18/10/2023 | 20232401596221 | 16/10/2023 |
| 20234600126812 | 3/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 18/10/2023 | 20232401596201 | 16/10/2023 |
| 20234600126802 | 3/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 25/10/2023 | 20239001590541 | 10/10/2023 |
| 20234600126662 | 3/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 18/10/2023 | 20232401595981 | 11/10/2023 |
| 20234600126412 | 3/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 25/10/2023 | 20232401595391 | 11/10/2023 |
| 20234600126252 | 3/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 18/10/2023 | 20232401595351 | 11/10/2023 |
| 20234600126232 | 3/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 25/10/2023 | 20232401653301 | 23/10/2023 |
| 20234600126152 | 3/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 18/10/2023 | 20232401623091 | 13/10/2023 |
| 20234700127632 | 4/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 26/10/2023 | 20232401585491 | 11/10/2023 |
| 20234600128172 | 4/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 19/10/2023 | 20232401612761 | 16/10/2023 |
| 20234600128142 | 4/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 26/10/2023 | 20234611547731 | 6/10/2023 |
| 20234600128132 | 4/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 26/10/2023 | 20232401653841 | 17/10/2023 |
| 20234600127932 | 4/10/2023 | DENUNCIAS | NIVEL CENTRAL | 26/10/2023 | 20232301565171 | 6/10/2023 |
| 20234600127882 | 4/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 19/10/2023 | 20232401612711 | 16/10/2023 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |


| RADICADO | FECHA | TIPO | UNIDAD DECISIÓN | PLAZO | RADICADO RESPUESTA | FECHA |
|----------------|-----------|--------------------------------------------|-----------------|------------|--------------------|------------|
| 20234600127842 | 4/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 19/10/2023 | 20231001613921 | 12/10/2023 |
| 20234600127832 | 4/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 26/10/2023 | 20232301758231 | 30/10/2023 |
| 20234600127712 | 4/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 19/10/2023 | 20232401612611 | 11/10/2023 |
| 20234600127702 | 4/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 19/10/2023 | 20232401612611 | 11/10/2023 |
| 20234600127652 | 4/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 19/10/2023 | 20232401612531 | 16/10/2023 |
| 20234600127582 | 4/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 26/10/2023 | 20232401653361 | 17/10/2023 |
| 20234600129232 | 5/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 20/10/2023 | 20232401612901 | 17/10/2023 |
| 20234600129172 | 5/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 20/10/2023 | 20232401612901 | 17/10/2023 |
| 20234600129102 | 5/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 21/11/2023 | 20232301779581 | 31/10/2023 |
| 20234600128952 | 5/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 20/10/2023 | 20232401612861 | 17/10/2023 |
| 20234600128942 | 5/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 27/10/2023 | 20232301740371 | 25/10/2023 |
| 20234600128732 | 5/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 20/10/2023 | 20232401612841 | 17/10/2023 |
| 20234600128662 | 5/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 20/10/2023 | 20232401612811 | 17/10/2023 |
| 20234700129892 | 6/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 30/10/2023 | 20232401654091 | 17/10/2023 |
| 20234700129882 | 6/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 30/10/2023 | 20232401654091 | 17/10/2023 |
| 20234600129852 | 6/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 30/10/2023 | 20239001614211 | 11/10/2023 |
| 20234600129842 | 6/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 30/10/2023 | 20234611579761 | 10/10/2023 |
| 20234600129822 | 6/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 23/10/2023 | 20232401613061 | 17/10/2023 |
| 20234600129662 | 6/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 23/10/2023 | 20232401613001 | 17/10/2023 |
| 20234600129612 | 6/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 22/11/2023 | 20233001615191 | 13/10/2023 |
| 20234600129582 | 6/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 22/11/2023 | 20232301719101 | 23/10/2023 |
| 20234600129482 | 6/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 23/10/2023 | 20232401612971 | 17/10/2023 |
| 20234600129472 | 6/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 23/10/2023 | 20232401612931 | 17/10/2023 |
| 20234600129342 | 6/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 22/11/2023 | 20231020030131 | 23/10/2023 |
| 20236610005252 | 9/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 24/10/2023 | 20232301596681 | 10/10/2023 |
| 20235540130572 | 9/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 31/10/2023 | 20232001850171 | 11/10/2023 |
| 20234600130632 | 9/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 31/10/2023 | 20232301751471 | 26/10/2023 |
| 20234600130602 | 9/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 31/10/2023 | 20232401683021 | 20/10/2023 |
| 20234600130552 | 9/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 31/10/2023 | 20232401613091 | 17/10/2023 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |


| RADICADO | FECHA | TIPO | UNIDAD DECISIÓN | PLAZO | RADICADO RESPUESTA | FECHA |
|----------------|------------|--------------------------------------------|-----------------|------------|--------------------|------------|
| 20234600130482 | 9/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 31/10/2023 | 20232401682971 | 20/10/2023 |
| 20234600130392 | 9/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 24/10/2023 | 20232301718871 | 24/10/2023 |
| 20234600130172 | 9/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 23/11/2023 | 20231001687131 | 19/10/2023 |
| 20234600130142 | 9/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 23/11/2023 | 20232001535861 | 5/10/2023 |
| 20234600130062 | 9/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 23/11/2023 | 20232301823261 | 3/10/2023 |
| 20234600130042 | 9/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 23/11/2023 | 20232001608171 | 11/10/2023 |
| 20234600130022 | 9/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 23/11/2023 | 20232001636531 | 13/10/2023 |
| 20236610005332 | 10/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 1/11/2023 | 20234611682171 | 19/10/2023 |
| 20234600131562 | 10/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 1/11/2023 | 20234611604661 | 11/10/2023 |
| 20234600131442 | 10/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 1/11/2023 | 20232301724591 | 1/11/2023 |
| 20234600131392 | 10/10/2023 | QUEJA | NIVEL CENTRAL | 1/11/2023 | 20232301719071 | 23/10/2023 |
| 20234600131112 | 10/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 25/10/2023 | 20232101693341 | 27/10/2023 |
| 20234600131082 | 10/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 1/11/2023 | 20232401626511 | 17/10/2023 |
| 20234600130952 | 10/10/2023 | DERECHO DE PETICION | NIVEL CENTRAL | 11/10/2023 | 20232401683101 | 24/10/2023 |
| 20234700131942 | 11/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 2/11/2023 | 20234701612741 | 11/10/2023 |
| 20234600131992 | 11/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS | NIVEL CENTRAL | 26/10/2023 | 20232401626761 | 17/10/2023 |
| 20234600131952 | 11/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 2/11/2023 | 20232401626541 | 23/10/2023 |
| 20234600131922 | 11/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 2/11/2023 | 20234611611311 | 11/10/2023 |
| 20234600131872 | 11/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 2/11/2023 | 20232401654241 | 23/10/2023 |
| 20234600131862 | 11/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 26/10/2023 | 20232401626511 | 17/10/2023 |
| 20234600131712 | 11/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 2/11/2023 | 20234611608711 | 11/10/2023 |
| 20235730132912 | 12/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 3/11/2023 | 20232301652841 | 17/10/2023 |
| 20234600132832 | 12/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 27/10/2023 | 20232401683441 | 23/10/2023 |
| 20234600132802 | 12/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 3/11/2023 | 20232401683401 | 23/10/2023 |
| 20234600132762 | 12/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 27/10/2023 | 20232401654521 | 23/10/2023 |
| 20234600132742 | 12/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 3/11/2023 | 20232401654641 | 23/10/2023 |
| 20234600132722 | 12/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 27/10/2023 | 20232401683371 | 23/10/2023 |
| 20234600132642 | 12/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 3/11/2023 | 20232401687511 | 23/10/2023 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |


| RADICADO | FECHA | TIPO | UNIDAD DECISIÓN | PLAZO | RADICADO RESPUESTA | FECHA |
|----------------|------------|--------------------------------------------|-----------------|------------|--------------------|------------|
| 20234600132552 | 12/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 3/11/2023 | 20234611636381 | 13/10/2023 |
| 20234600132472 | 12/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 28/11/2023 | 20234301624451 | 13/10/2023 |
| 20234600132312 | 12/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 27/10/2023 | 20232401626761 | 17/10/2023 |
| 20234600132292 | 12/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 3/11/2023 | 20232401683251 | 23/10/2023 |
| 20234600132252 | 12/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 28/11/2023 | 20232001863961 | 15/11/2023 |
| 20234600133382 | 13/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 30/10/2023 | 20232401713191 | 23/10/2023 |
| 20234600133372 | 13/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 30/10/2023 | 20232401687641 | 23/10/2023 |
| 20234600133332 | 13/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 7/11/2023 | 20239001726121 | 26/10/2023 |
| 20234600133312 | 13/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 29/11/2023 | 20232301697161 | 20/10/2023 |
| 20234600133192 | 13/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 30/10/2023 | 20232401683581 | 23/10/2023 |
| 20234600133182 | 13/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 7/11/2023 | 20234401772971 | 07/11/2023 |
| 20234600133122 | 13/10/2023 | DERECHO DE PETICION | NIVEL CENTRAL | 17/10/2023 | 20232401733351 | 26/10/2023 |
| 20234600133052 | 13/10/2023 | DERECHO DE PETICION | NIVEL CENTRAL | 17/10/2023 | 20232401728191 | 25/10/2023 |
| 20234600132962 | 13/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 7/11/2023 | 20234611636591 | 13/10/2023 |
| 20234600132952 | 13/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 30/10/2023 | 20239001704781 | 21/10/2023 |
| 20234600134232 | 17/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 8/11/2023 | 20232301699871 | 20/10/2023 |
| 20234600134132 | 17/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 31/10/2023 | 20232401713341 | 23/10/2023 |
| 20234600134122 | 17/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 8/11/2023 | 20232301784151 | 31/10/2023 |
| 20234600134072 | 17/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 8/11/2023 | 20232401733781 | 26/10/2023 |
| 20234600134032 | 17/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 31/10/2023 | 20232401825021 | 20/10/2023 |
| 20234600134012 | 17/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 31/10/2023 | 20232401687681 | 20/10/2023 |
| 20234600133952 | 17/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 31/10/2023 | 20232401713271 | 23/10/2023 |
| 20234600133812 | 17/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 8/11/2023 | 20234611655191 | 17/10/2023 |
| 20234600133742 | 17/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 8/11/2023 | 20234611655471 | 17/10/2023 |
| 20234600133722 | 17/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 31/10/2023 | 20232401744861 | 26/10/2023 |
| 20234600134762 | 18/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 1/11/2023 | 20232401714501 | 29/10/2023 |
| 20234600134722 | 18/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 9/11/2023 | 20232301697071 | 20/10/2023 |
| 20234600134582 | 18/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 9/11/2023 | 20232401753541 | 26/10/2023 |
| 20234600134532 | 18/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 9/11/2023 | 20234611680251 | 19/10/2023 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |


| RADICADO | FECHA | TIPO | UNIDAD DECISIÓN | PLAZO | RADICADO RESPUESTA | FECHA |
|----------------|------------|--------------------------------------------|-----------------|------------|--------------------|------------|
| 20234600134442 | 18/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 1/11/2023 | 20232401744981 | 26/10/2023 |
| 20234600134342 | 18/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 1/11/2023 | 20232401714361 | 29/10/2023 |
| 20234600134332 | 18/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 1/11/2023 | 20232401713841 | 29/10/2023 |
| 20234600134322 | 18/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 1/11/2023 | 20232401701781 | 23/10/2023 |
| 20234600134302 | 18/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 1/11/2023 | 20232401713791 | 26/10/2023 |
| 20234600135352 | 19/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 2/11/2023 | 20232401716631 | 29/10/2023 |
| 20234600135312 | 19/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 2/11/2023 | 20232401716591 | 29/10/2023 |
| 20234600135242 | 19/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 10/11/2023 | 20232401780971 | 31/10/2023 |
| 20234600135142 | 19/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 10/11/2023 | 20232101882461 | 10/11/2023 |
| 20234600135062 | 19/10/2023 | TRASLADO POR COMPETENCIA | NIVEL CENTRAL | 26/10/2023 | 20232401712801 | 23/10/2023 |
| 20234600135012 | 19/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 10/11/2023 | 20232401781221 | 31/10/2023 |
| 20234600134972 | 19/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 2/11/2023 | 20232401716341 | 29/10/2023 |
| 20234600134942 | 19/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 2/11/2023 | 20232401715781 | 29/10/2023 |
| 20234600134842 | 19/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 2/11/2023 | 20232401715631 | 29/10/2023 |
| 20234600134792 | 19/10/2023 | DERECHO DE PETICION | NIVEL CENTRAL | 20/10/2023 | 20232401791541 | 1/11/2023 |
| 20234600135922 | 20/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 3/11/2023 | 20232401734341 | 26/10/2023 |
| 20234600135862 | 20/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 3/11/2023 | 20232401716681 | 29/10/2023 |
| 20234600135852 | 20/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 14/11/2023 | 20234611711211 | 23/10/2023 |
| 20234600135702 | 20/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 3/11/2023 | 20231801773621 | 31/10/2023 |
| 20234600135692 | 20/10/2023 | QUEJA | NIVEL CENTRAL | 14/11/2023 | 20232401734261 | 29/10/2023 |
| 20234600135622 | 20/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 3/11/2023 | 20232401716651 | 29/10/2023 |
| 20234600135552 | 20/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 14/11/2023 | 20232401894291 | 10/11/2023 |
| 20234600135502 | 20/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS | NIVEL CENTRAL | 3/11/2023 | 20232301728391 | 24/10/2023 |
| 20234600135482 | 20/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS | NIVEL CENTRAL | 3/11/2023 | 20232301781351 | 1/11/2023 |
| 20234600135442 | 20/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 14/11/2023 | 20232401780861 | 31/10/2023 |
| 20234600136462 | 23/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 15/11/2023 | 20234611718061 | 24/10/2023 |
| 20234600136372 | 23/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 15/11/2023 | 20239001757001 | 29/10/2023 |
| 20234600136362 | 23/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 15/11/2023 | 20232401753561 | 29/10/2023 |
| 20234600136282 | 23/10/2023 | FELICITACION | NIVEL CENTRAL | 15/11/2023 | 20233001751391 | 26/10/2023 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

| RADICADO | FECHA | TIPO | UNIDAD DECISIÓN | PLAZO | RADICADO RESPUESTA | FECHA |
|----------------|------------|--------------------------------------------|-----------------|------------|--------------------|------------|
| 20234600136272 | 23/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 15/11/2023 | 20232401752761 | 29/10/2023 |
| 20234600136182 | 23/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 15/11/2023 | 20232401853841 | 8/11/2023 |
| 20234600136002 | 23/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 6/12/2023 | 20232101831111 | 3/11/2023 |
| 20235680136922 | 24/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 16/11/2023 | 20235680003381 | 17/10/2023 |
| 20234600137192 | 24/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 16/11/2023 | 20232401753611 | 20/10/2023 |
| 20234600136992 | 24/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 16/11/2023 | 20234611733811 | 25/10/2023 |
| 20234600136942 | 24/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 16/11/2023 | 20232401784751 | 1/11/2023 |
| 20234600136912 | 24/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 16/11/2023 | 20232401784721 | 1/11/2023 |
| 20234600136902 | 24/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 16/11/2023 | 20232401753581 | 29/10/2023 |
| 20234600136882 | 24/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 16/11/2023 | 20232301850831 | 8/11/2023 |
| 20234600136872 | 24/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 16/11/2023 | 20234611741121 | 25/10/2023 |
| 20234600136672 | 24/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 16/11/2023 | 20232401815531 | 3/11/2023 |
| 20234600137762 | 25/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 17/11/2023 | 20232401816621 | 3/11/2023 |
| 20234600137752 | 25/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 17/11/2023 | 20234611752221 | 27/10/2023 |
| 20234600137732 | 25/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 9/11/2023 | 20232401815771 | 3/11/2023 |
| 20234600137692 | 25/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 17/11/2023 | 20232001864071 | 15/11/2023 |
| 20234600137682 | 25/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 11/12/2023 | 20232301856741 | 8/11/2023 |
| 20234600137602 | 25/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 9/11/2023 | 20231301928241 | 15/11/2023 |
| 20234600137562 | 25/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 9/11/2023 | 20232401791131 | 6/11/2023 |
| 20234600137492 | 25/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 17/11/2023 | 20232401790931 | 6/11/2023 |
| 20234600137402 | 25/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 17/11/2023 | 20232201931291 | 17/11/2023 |
| 20234600137352 | 25/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 17/11/2023 | 20232401790661 | 1/11/2023 |
| 20234600137332 | 25/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 9/11/2023 | 20232401790491 | 6/11/2023 |
| 20234600137282 | 25/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 17/11/2023 | 20232401790291 | 6/11/2023 |
| 20234600137262 | 25/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 9/11/2023 | 20232401785001 | 6/11/2023 |
| 20234600137252 | 25/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 17/11/2023 | 20232401784921 | 6/11/2023 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

| RADICADO | FECHA | TIPO | UNIDAD DECISIÓN | PLAZO | RADICADO RESPUESTA | FECHA |
|----------------|------------|--------------------------------------------|-----------------|------------|--------------------|------------|
| 20234600138272 | 26/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 12/12/2023 | 20232301857061 | 8/11/2023 |
| 20234600138262 | 26/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 20/11/2023 | 20232401820001 | 6/11/2023 |
| 20234600138132 | 26/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 10/11/2023 | 20232401849311 | 9/11/2023 |
| 20234600138102 | 26/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 12/12/2023 | 20232301928201 | 15/11/2023 |
| 20234600138092 | 26/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 20/11/2023 | 20232401823481 | 7/11/2023 |
| 20234600138082 | 26/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 20/11/2023 | 20234611771511 | 30/10/2023 |
| 20234600138042 | 26/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 20/11/2023 | 20232401819821 | 7/11/2023 |
| 20234600137962 | 26/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 10/11/2023 | 20232401819651 | 6/11/2023 |
| 20234600137942 | 26/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 20/11/2023 | 20234611751721 | 27/10/2023 |
| 20234600137842 | 26/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 10/11/2023 | 20232401819751 | 7/11/2023 |
| 20234600137832 | 26/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 20/11/2023 | 20232401791651 | 6/11/2023 |
| 20234600138762 | 27/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 14/11/2023 | 20232401825491 | 6/11/2023 |
| 20234600138752 | 27/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 21/11/2023 | 20232401847221 | 7/11/2023 |
| 20234600138662 | 27/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 14/11/2023 | 20231801929201 | 15/11/2023 |
| 20234600138592 | 27/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 21/11/2023 | 20232401854221 | 8/11/2023 |
| 20234600138562 | 27/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 14/11/2023 | 20232401825201 | 6/11/2023 |
| 20234600138552 | 27/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 14/11/2023 | 20232401825161 | 6/11/2023 |
| 20234600138432 | 27/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 13/12/2023 | 20234401800421 | 3/11/2023 |
| 20234600138422 | 27/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 14/11/2023 | 20232401820351 | 6/11/2023 |
| 20234600138402 | 27/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 14/11/2023 | 20232401849971 | 8/11/2023 |
| 20234600139382 | 30/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 22/11/2023 | 20232401867581 | 8/11/2023 |
| 20234600139282 | 30/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 14/12/2023 | 20232001849601 | 7/11/2023 |
| 20234600139272 | 30/10/2023 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | NIVEL CENTRAL | 15/11/2023 | 20232401913791 | 14/11/2023 |
| 20234600139012 | 30/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 15/11/2023 | 20232401913761 | 14/11/2023 |
| 20234600139002 | 30/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 15/11/2023 | 20232401854371 | 8/11/2023 |
| 20234600138982 | 30/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 15/11/2023 | 20232401854331 | 8/11/2023 |
| 20234600138962 | 30/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 15/11/2023 | 20232401853961 | 8/11/2023 |
| 20234600138942 | 30/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 22/11/2023 | 20232401914171 | 15/11/2023 |
| 20234600138902 | 30/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 15/11/2023 | 20232401853921 | 8/11/2023 |
| 20234600138852 | 30/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 15/11/2023 | 20232401867481 | 8/11/2023 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |


| RADICADO | FECHA | TIPO | UNIDAD DECISIÓN | PLAZO | RADICADO RESPUESTA | FECHA |
|----------------|------------|--------------------------------------------|-----------------|------------|--------------------|------------|
| 20234600138832 | 30/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 15/11/2023 | 20232301926611 | 15/11/2023 |
| 20234700139782 | 31/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 23/11/2023 | 20232401868361 | 9/11/2023 |
| 20234700139762 | 31/10/2023 | CONSULTA | NIVEL CENTRAL | 15/12/2023 | 20232101956961 | 17/11/2023 |
| 20234700139682 | 31/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 16/11/2023 | 20232401913851 | 14/11/2023 |
| 20234700139572 | 31/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 23/11/2023 | 20232401868011 | 9/11/2023 |
| 20234700139532 | 31/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 16/11/2023 | 20232401867861 | 9/11/2023 |
| 20234700139522 | 31/10/2023 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES | NIVEL CENTRAL | 16/11/2023 | 20232401854431 | 9/11/2023 |
| 20234700139512 | 31/10/2023 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL | 23/11/2023 | 20232401867651 | 9/11/2023 |

OBSERVACIONES

- Establecer en los documentos vigentes relacionados con el Grupo de Atención al Ciudadano, las modificaciones pertinentes, que aseguren se identifiquen de manera clara el alcance de las actividades y funciones del grupo interno de trabajo.
- Establecer por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, los mecanismos que aseguren la responsabilidad de la primera línea en los casos de incumplimiento en relación a los términos de Ley para dar respuesta oportuna a las PQRSD de la entidad.
- Garantizar que los equipos internos cumplan rigurosamente con los estándares y directrices establecidas en los documentos internos y mecanismos pertinentes, con el fin de asegurar la excelencia en las respuestas proporcionadas al solicitante.

RECOMENDACIONES

- Generar por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, capacitaciones que permitan una mejor interiorización de la normatividad correspondiente a los tiempos de respuesta de las PQRSD, lo que facilite la gestión.
- Actualizar los documentos vigentes del Grupo de Atención al Ciudadano para garantizar una identificación clara del alcance de las actividades y funciones del grupo interno de trabajo, realizando las modificaciones pertinentes.
- Incorporar en el sistema de gestión documental una funcionalidad que permita priorizar de manera automática, considerando la naturaleza y urgencia a cada solicitud radicada.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EI_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

CONCLUSIONES

- Es crucial que el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Procesos Corporativos generen la actualización de sus procedimientos, instructivos y protocolos los cuales usan como mecanismo de seguimiento y control de las PQRSD, con el fin de establecer el alcance claro para la gestión de cada grupo interno de trabajo, además de lograr focalizar las acciones de mejora que permitan establecer una mayor eficiencia en el manejo de las PQRSD.
- Los grupos internos de trabajo en general han demostrado un grado razonable de cumplimiento en cuanto a la creación de comunicaciones, teniendo en cuenta los aspectos establecidos en la regulación interna junto con los procesos y procedimientos, instructivos y demás documentos establecidos, e inmersos en el proceso de atención al ciudadano.
- Es necesario dar continuidad al seguimiento y control por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de mejorar la gestión y cumplimiento de la normatividad, en los tiempos de respuesta de las PQRSD, enfocados en las dependencias que generan con mayor frecuencia incumplimientos.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora - Grupo Control Interno

Elaborado por:
Yuri Yaritza Pabón Ordoñez- Auxiliar Administrativa
Revisado: María Mercedes Medina Orozco