

	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 NOVIEMBRE AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023.

Bogotá D.C., 13 de diciembre 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 30 de noviembre 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 (a) 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 noviembre 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, 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 noviembre al 30 de noviembre 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 (Petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) , AU_IN_04 versión 6 del 28/12/2018.
- Matriz de PQRSD del Gestor Documental Orfeo, del 01 de noviembre al 30 de noviembre 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 30 de noviembre de 2023, se recibieron 303 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC.

Con el fin de verificar que las PQRSD del 01 al 30 de noviembre 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
Denuncia	Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de	Ley 1755 de 2015	15 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
	la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.		
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.

ANÁLISIS 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 noviembre de 2023 hasta el 30 de noviembre del 2023, se recibieron trescientas tres (303) 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 concluyó que a la fecha de creación del informe, 232 que equivalen al 77% de los radicados clasificados como PQRSD cuentan con respuesta oportuna; de 71 que equivalen al 23%, 35 radicados no cuentan con respuesta en el gestor documental y en 36 PQRSD la respuesta fue brindada al peticionario de manera extemporánea.

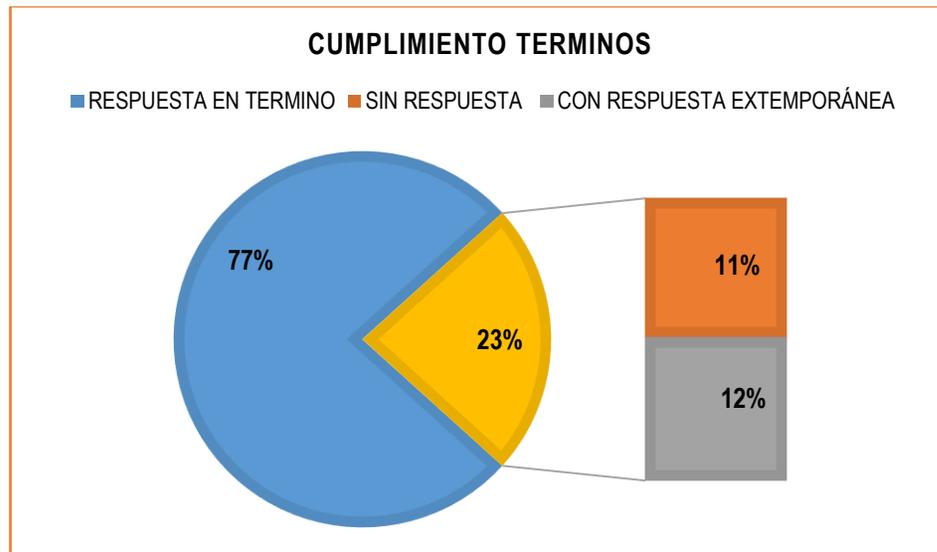


INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA

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 71 PQRSD, se dio respuesta extemporánea a 36 que equivalen al 12% de radicados, por las siguientes dependencias:

Tabla No 2. PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA-

RESPUESTA EXTEMPORANEA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTCA	8	DTCA - Dirección Territorial Caribe	6%
		DTCA - Dirección Territorial Caribe	3%
		Parque Nacional Natural Corales del Rosario	3%
		Parque Nacional Natural Tayrona	11%
DTPA	2	DTPA - Dirección Territorial Pacífico	6%
DTAN	1	DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	3%
NC	23	Grupo de Contratos	3%
		Grupo de Control Interno	3%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI	22%
		Grupo de Gestión e Integración del SINAP	3%
		Grupo de Gestión Humana	11%
		Grupo de Planeación y Manejo	3%
		Grupo de Predios	6%

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

RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
		Oficina Asesora Jurídica	3%
		Subdirección Administrativa y Financiera	8%
		Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	3%
DTOR	2	Parque Nacional Natural el Tuparro	3%
		DTOR - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	3%
TOTAL	36	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 noviembre fueron: el Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, el Grupo de Gestión Humana, el Parque Nacional Natural Tayrona, la Subdirección de Administrativa y Financiera y el Grupo de Predios.

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 71 PQRSD, no se ha dado respuesta a 35 radicados que equivalen al 11%, por las siguientes dependencias:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTAO	1	Parque Nacional Natural Los Nevados	3%
DTAN	1	DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	
DTCA	8	DTCA - Dirección Territorial Caribe	9%
		DTCA - Administrativa y Financiera	
		Parque Nacional Natural Corales del Rosario	
		Parque Nacional Natural Tayrona	
		DTCA - Jurídica	3%
DTPA	2	Parque Nacional Natural Farallones de Cali	6%
NC	23	Dirección General	3%
		Grupo de Comunicaciones	
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI	
		Grupo de Gestión e Integración del SINAP	6%
		Grupo de Gestión Humana	3%
		Grupo de Planeación y Manejo	6%

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

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
		Grupo de Predios	9%
		Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	6%
		Oficina Asesora de Planeación	6%
		Oficina Asesora Jurídica	3%
		Subdirección Administrativa y Financiera	3%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	3%
TOTAL	35	TOTAL	100%

Tabla No 3. Incumplimiento por dependencias sin respuesta

En la tabla No 3, se evidencian las dependencias con el mayor número de radicados sin respuestas para el mes de noviembre, como el Grupo de Predios, la Dirección Territorial Caribe, la Oficina Asesora de Planeación, el Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental, el Grupo de Planeación y Manejo, el Grupo de Gestión e Integración del SINAP y el Parque Nacional Natural Farallones de Cali. Estas representan el 47% de las 14 unidades de decisión, que incumplieron con dar respuesta a las PQRSD radicadas en la entidad.

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 los siguientes 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 radicaciones revisadas para el Nivel Central y Territorial.

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

GRAFICA No 2 PQRSD RADICADADS A NVEL NACIONAL

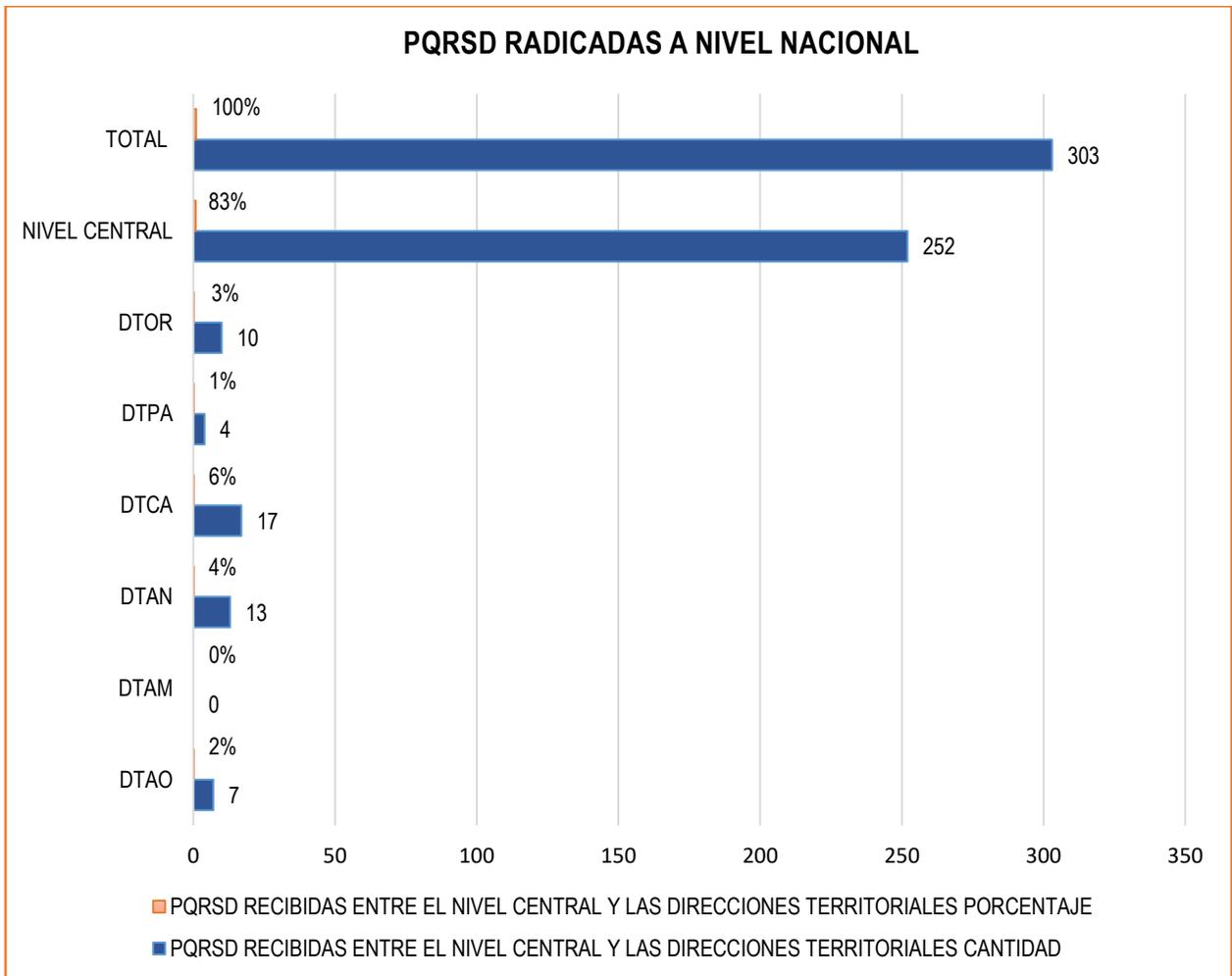


Gráfico No 2. PQRSD radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales.

La gráfica No 2 permite identificar la cantidad y el peso porcentual, referente a las peticiones que fueron radicadas conforme al gestor documental Orfeo, demostrando el grado de participación ciudadana en el Nivel Central y Direcciones Territoriales.

En el periodo verificado se radicaron 303 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 252 derechos de petición radicados, seguido por la Dirección Territorial Caribe y la Dirección Territorial Andes Nororientales con 17 y 13 radicados respectivamente, lo que permite establecer que el 93% 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.



INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

GRAFICA No 3 TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN

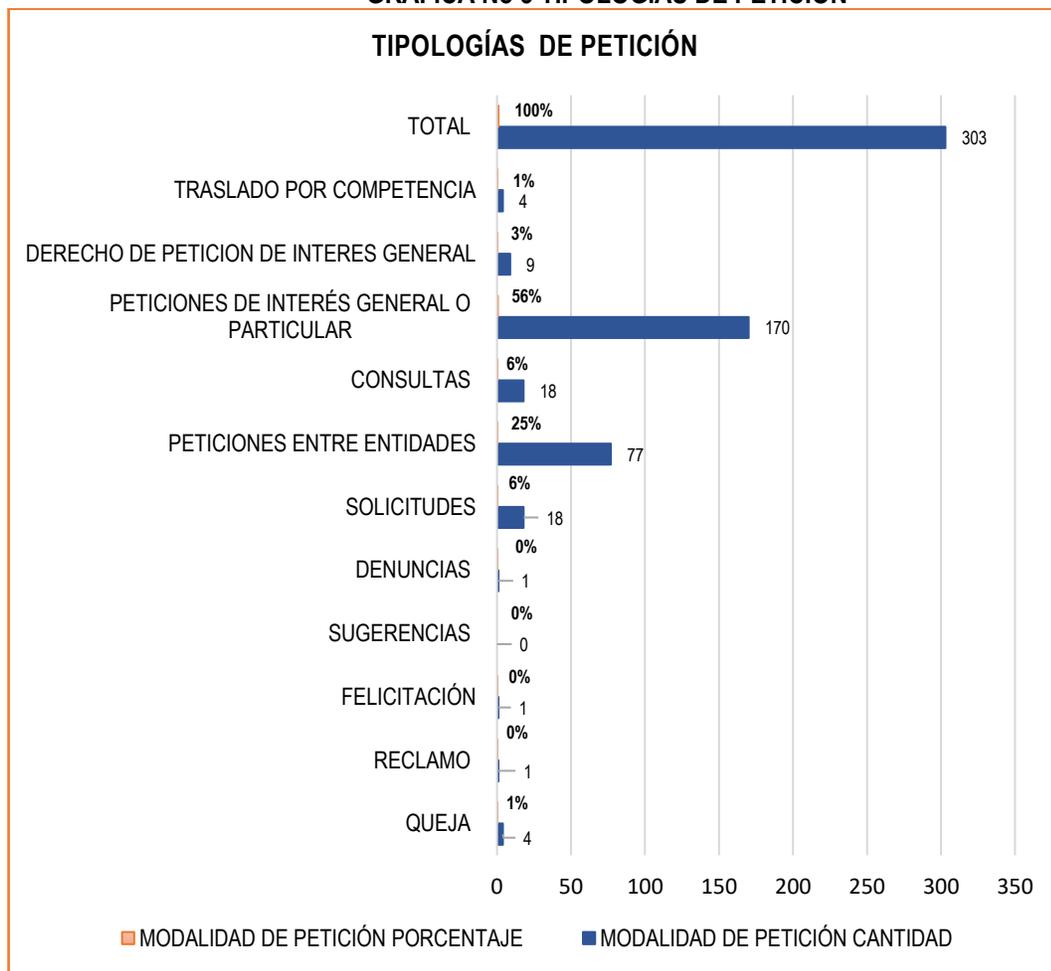


Gráfico No 3 Tipologías de Petición.

En el periodo evaluado del 01 de noviembre al 30 de noviembre 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 56%, 25% y 6% 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

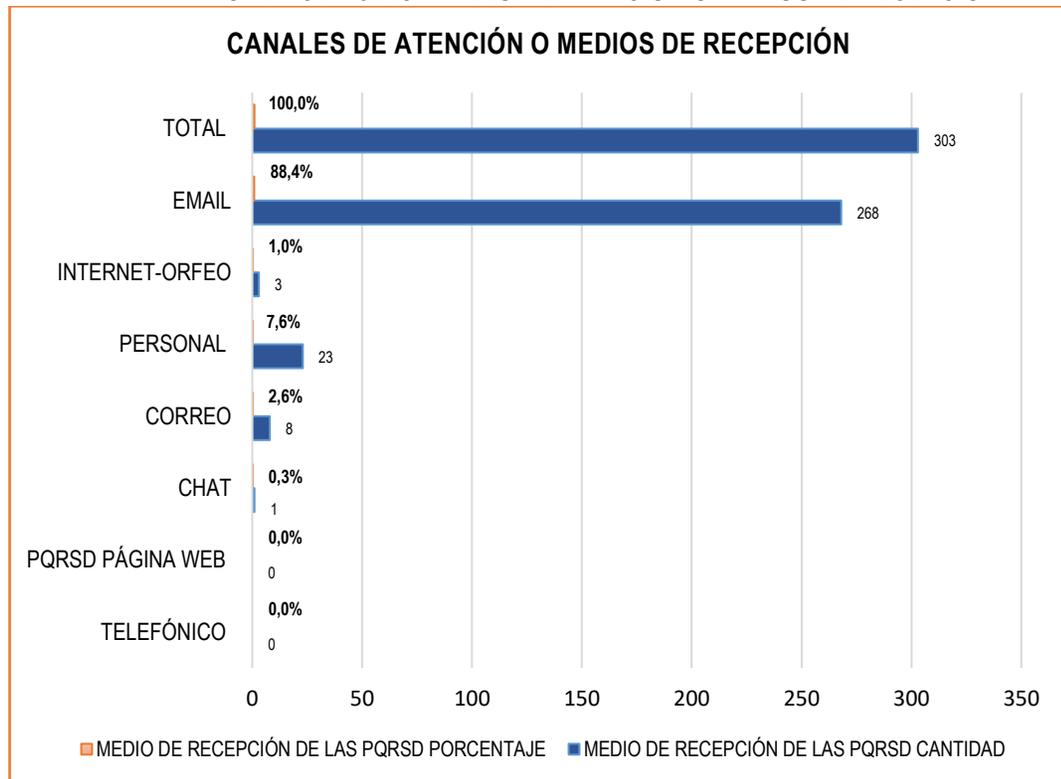


Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSD.

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 88,4% que equivale a 268 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 (6) 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 poder radicar la petición en el gestor documental y 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 seguimiento y 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 303 peticiones 8 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
20234700145342	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	DTAN- Gestión y Manejo de Áreas Protegidas
20237030006411	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	DTOR- Gestión y Manejo de Áreas Protegidas
20234700150722	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234700147842	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234700150252	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Planeación y Manejo
20235730145272	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Subdirección Administrativa y Financiera
20234700151962	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234700152312	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

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 14 incumplimientos para el mes de noviembre, el cual disminuyo para el periodo evaluado, en comparación con el mes de octubre.

	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
20236610006092	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTCA - Dirección Territorial Caribe
20234700152922	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Tayrona
20234700154682	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Tayrona
20234700148042	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTPA - Dirección Territorial Pacifico
20234700145222	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Oficina Asesora Jurídica
20234700143852	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Predios
20235730145272	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Subdirección Administrativa Y Financiera
20234700148952	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234700146352	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Predios
20234700148532	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234700150092	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión Humana
20236610006232	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Tayrona
20234700152022	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Subdirección Administrativa Y Financiera
20234700154152	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI

Tabla No 5. Resumen repuestas sin evidencia de envió al peticionario.

- 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 2 respuestas generadas durante el mes de noviembre.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20234700153482	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234700154732	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI

Tabla No 6. Resumen repuestas sin firma

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.

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

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 (S/C) 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 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,

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

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 noviembre al 30 de noviembre 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 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...”.

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

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

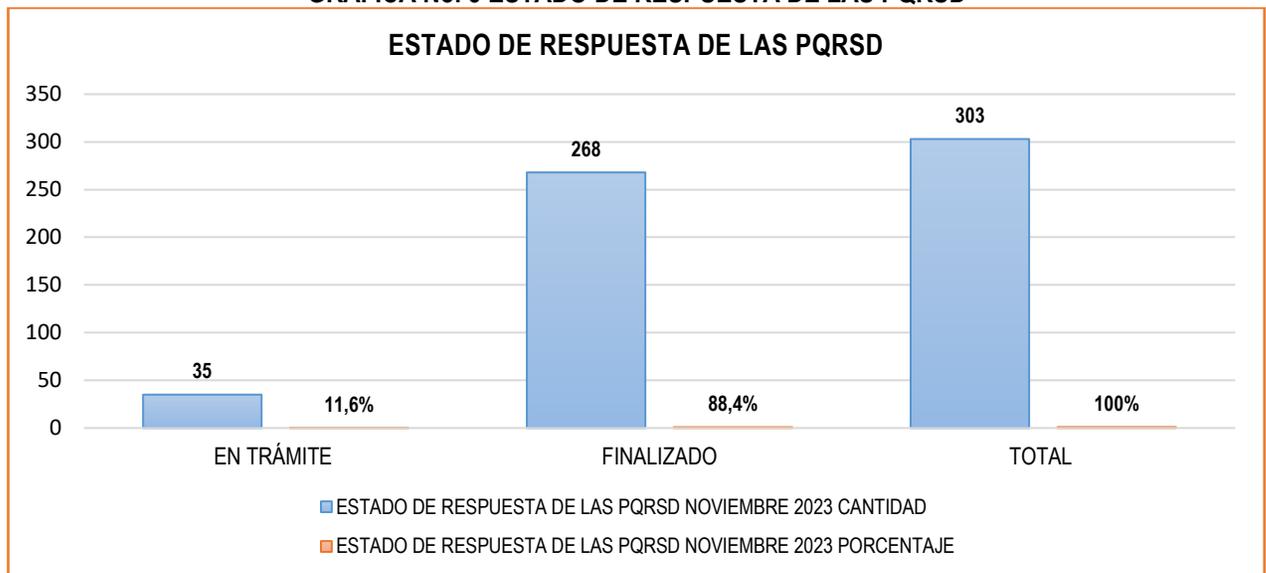


Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSD.

Según la gráfica se evidencia que, de las 303 solicitudes radicadas, 268 equivalentes al 88.4% fueron contestadas y 35 radicados que equivalen al 11.6%, a la fecha de elaboración del presente informe están pendientes de respuesta.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20236200005302	Radicado en Tramite	Parque Nacional Natural Los Nevados
20235540153442	Radicado en Tramite	DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas
20234700147282	Radicado en Tramite	DTCA - Administrativa y Financiera
20236610005902	Radicado en Tramite	DTCA - Administrativa y Financiera
20236610006302	Radicado en Tramite	DTCA - Dirección Territorial Caribe
20236610006242	Radicado en Tramite	DTCA - Dirección Territorial Caribe
20236610006472	Radicado en Tramite	DTCA - Dirección Territorial Caribe
20236610006222	Radicado en Tramite	DTCA – Jurídica

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20234700152382	Radicado en Tramite	Parque Nacional Natural Corales del Rosario
20234700154522	Radicado en Tramite	Parque Nacional Natural Tayrona
20237570024212	Radicado en Tramite	Parque Nacional Natural Farallones de Cali
20237570024202	Radicado en Tramite	Parque Nacional Natural Farallones de Cali
20234700143982	Radicado en Tramite	Grupo de Planeación y Manejo
20234700142412	Radicado en Tramite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234700142392	Radicado en Tramite	Grupo de Comunicaciones
20234700148162	Radicado en Tramite	Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas
20234700146402	Radicado en Tramite	Grupo de Predios
20234700147602	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234700148682	Radicado en Tramite	Grupo de Predios
20234700154662	Radicado en Tramite	Grupo de Predios
20234700148962	Radicado en Tramite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234700149992	Radicado en Tramite	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales
20234700150292	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión Humana
20234700151342	Radicado en Tramite	Oficina Asesora de Planeación
20234700152372	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234700152172	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234700140472	Radicado en Tramite	Dirección General
20234700152942	Radicado en Tramite	Grupo de Planeación y Manejo
20234700153922	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión e Integración del SINAP
20234700153872	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234700154772	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234700154762	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234700147792	Radicado en Tramite	Oficina Asesora Jurídica
20234700149392	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión e Integración del SINAP
20234700149262	Radicado en Tramite	Oficina Asesora de Planeación

Tabla No 7. Resumen PQRSD en tramite

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados contestados en el periodo correspondiente al mes de noviembre 2023, se evidencia que fueron atendidas las PQRSD 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
20234700147522	14/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAM	28/11/2023	20235000000981	27/11/2023
20234700148372	16/11/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTAM	30/11/2023	20225170002581	29/11/2023
20234700146212	9/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAM	1/12/2023	20235030000101	27/11/2023
20234700151402	22/11/2023	PETICIONES DE INTERES	DTAM	14/12/2023	20235050000881	4/12/2023

	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				
20235680145572	8/11/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTAN	23/11/2023	20235680003641	22/11/2023
20235680141412	1/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	24/11/2023	20235680003441	7/11/2023
20235680141392	1/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	24/11/2023	20235680003431	7/11/2023
20235680140772	1/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	24/11/2023	20235680003421	24/11/2023
20235680143372	3/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	28/11/2023	20235680003451	3/11/2023
20235730144542	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	29/11/2023	20235730000761	10/11/2023
20235680152352	24/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	18/12/2023	20235680003711	27/11/2023
20235680152202	24/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	18/12/2023	20235680003681	24/11/2023
20235680152182	24/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	18/12/2023	20235680003671	24/11/2023
20234700148072	15/11/2023	CONSULTA	DTAN	29/12/2023	20235680003661	27/11/2023
20236180001302	1/11/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTAO	17/11/2023	20236180000291	2/11/2023
20234700142462	2/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAO	20/11/2023	20236280001031	7/11/2023
20236200005062	2/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	27/11/2023	20236200004901	24/11/2023
20236200005052	2/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	27/11/2023	20236200005041	27/11/2023
20236200005032	2/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	27/11/2023	20236200005031	27/11/2023
20236180001462	16/11/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTAO	30/11/2023	20236180000301	16/11/2023
20234700148802	16/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAO	30/11/2023	20236200005021	24/11/2023
20236200005412	29/11/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTAO	14/12/2023	20236200005091	30/11/2023
20234700154272	30/11/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTAO	15/12/2023	20236200005091	30/11/2023
20236610005932	8/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	23/11/2023	20236720007591	23/11/2023
20236610005832	1/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	24/11/2023	20236530006891	8/11/2023
20234700145592	8/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	30/11/2023	20236660003921	20/11/2023
20234700145512	8/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	30/11/2023	20236560007601	29/11/2023
20234700145082	8/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	30/11/2023	20236720007721	30/11/2023
20236610006212	22/11/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTCA	6/12/2023	20236530007571	22/11/2023
20236610006082	15/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	6/12/2023	20236550007651	6/12/2023
20234700152162	24/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	11/12/2023	20236530007731	29/11/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20236660000922	20/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	12/12/2023	20236660003941	10/11/2023
20234700150042	20/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	12/12/2023	20236720007651	28/11/2023
20236610006132	20/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	12/12/2023	20236710007871	5/12/2023
20234700152902	27/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	19/12/2023	20236800001141	7/12/2023
20234700152392	24/11/2023	CONSULTA	DTCA	10/01/2024	20236530007851	5/12/2023
20237060007642	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	29/11/2023	20237030006441	27/11/2023
20234700144612	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	29/11/2023	20237030006211	15/11/2023
20234700144082	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	29/11/2023	20237030006481	27/11/2023
20237060007962	16/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	30/11/2023	20237030006401	23/11/2023
20234700146232	9/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	1/12/2023	20237190001691	17/11/2023
20237060008012	20/11/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTOR	4/12/2023	20237030006431	27/11/2023
20237060007872	10/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	4/12/2023	20237030006181	14/11/2023
20237060008052	21/11/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTOR	5/12/2023	20237030006561	30/11/2023
20237160008772	14/11/2023	QUEJA	DTOR	5/12/2023	20237160003271	16/11/2023
20237060008132	28/11/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTOR	13/12/2023	20237030006721	7/12/2023
20234700150662	21/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	13/12/2023	20237190001821	4/12/2023
20234700143612	3/11/2023	CONSULTA	DTOR	20/12/2023	20237030006071	9/11/2023
20234700143412	3/11/2023	CONSULTA	DTOR	20/12/2023	20237160003171	7/11/2023
20234700148192	15/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTPA	29/11/2023	20237680010831	27/11/2023
20237570021872	1/11/2023	CONSULTA	DTPA	18/12/2023	20237660009901	10/11/2023
20237570023292	7/11/2023	CONSULTA	DTPA	21/12/2023	20237670009961	8/11/2023
20234700152072	23/11/2023	CONSULTA	DTPA	9/01/2024	20237500010961	29/11/2023
20234700143422	3/11/2023	TRASLADO POR COMPETENCIA	NIVEL CENTRAL	14/11/2023	20232301919851	14/11/2023
20234700141232	1/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	17/11/2023	20232401913971	14/11/2023
20234700140632	1/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	17/11/2023	20231202058121	7/11/2023
20234700140302	1/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	17/11/2023	20232401784371	10/11/2023
20234700140262	1/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	17/11/2023	20232401932511	15/11/2023
20234700140182	1/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	17/11/2023	20232401913931	14/11/2023
20234700140162	1/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	17/11/2023	20232401913901	14/11/2023
20234700143342	3/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	21/11/2023	20232401915941	16/11/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234700147612	14/11/2023	TRASLADO POR COMPETENCIA	NIVEL CENTRAL	21/11/2023	20232401944761	16/11/2023
20234700145412	8/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	23/11/2023	20232401916231	16/11/2023
20234700144922	8/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	23/11/2023	20232401916111	16/11/2023
20234700146342	9/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	24/11/2023	20232401978681	20/11/2023
20234700146332	9/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	24/11/2023	20232401916341	16/11/2023
20234700146062	9/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	24/11/2023	20232401916321	16/11/2023
20234700140892	1/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	24/11/2023	20232401914421	15/11/2023
20234700140822	1/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	24/11/2023	20232401894601	14/11/2023
20234700140812	1/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	24/11/2023	20232401894561	14/11/2023
20234700140142	1/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	24/11/2023	20234201996201	21/11/2023
20234700140092	1/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	24/11/2023	20232401914321	16/11/2023
20234700140072	1/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	24/11/2023	20232301894501	10/11/2023
20234700140042	1/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	24/11/2023	20232401868411	9/11/2023
20234700140012	1/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	24/11/2023	20232401854391	10/11/2023
20234700146582	10/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	27/11/2023	20232401978681	20/11/2023
20234700142892	2/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/11/2023	20232401914641	16/11/2023
20234700142782	2/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/11/2023	20234302054661	27/11/2023
20234700142372	2/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/11/2023	20234611839261	3/11/2023
20234700141852	2/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/11/2023	20232401914541	15/11/2023
20234700143652	3/11/2023	QUEJA	NIVEL CENTRAL	28/11/2023	20232301866351	8/11/2023
20234700143262	3/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/11/2023	20232401991951	22/11/2023
20234700143152	3/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/11/2023	20234611839491	3/11/2023
20234700143102	3/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/11/2023	20232401915771	16/11/2023
20234700143092	3/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/11/2023	20234611839381	3/11/2023
20234700143072	3/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/11/2023	20232401915631	16/11/2023
20234700143062	3/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/11/2023	20232401915601	16/11/2023
20234700142992	3/11/2023	PETICIONES DE INTERES	NIVEL CENTRAL	28/11/2023	20232401977081	20/11/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
		GENERAL O PARTICULAR				
20234700148292	15/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20232402004801	28/11/2023
20234700148282	15/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20232402004581	28/11/2023
20234700148202	15/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20232402004521	28/11/2023
20234700148142	15/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20232401997641	28/11/2023
20234700148112	15/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20232401997521	28/11/2023
20234700148092	15/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20232401997351	28/11/2023
20234700147972	15/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20232402004131	28/11/2023
20234700147952	15/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20232402004131	28/11/2023
20234700144832	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20232401915991	16/11/2023
20234700144782	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20234611868041	9/11/2023
20234700144762	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20234611867881	9/11/2023
20234700144682	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20232401979331	22/11/2023
20234700144662	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20232202080641	29/11/2023
20234700144552	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20232402008971	22/11/2023
20234700144532	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20234611854931	9/11/2023
20234700144512	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20232401977171	23/11/2023
20234700144482	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20232401978621	21/11/2023
20234700144172	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20232301933931	16/11/2023
20234700144112	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20234611851351	9/11/2023
20234700144042	7/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/11/2023	20234611850921	7/11/2023
20234700148642	16/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	30/11/2023	20232402094581	30/11/2023
20234700148392	16/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	30/11/2023	20232402051301	28/11/2023
20234700148382	16/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	30/11/2023	20232402022401	28/11/2023
20234700145622	8/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	30/11/2023	20232401995311	22/11/2023
20234700145392	8/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	30/11/2023	20232302015991	24/11/2023
20234700145322	8/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	30/11/2023	20232001870751	14/11/2023
20234700145312	8/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	30/11/2023	20232302075591	29/11/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234700145302	8/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	30/11/2023	20232302076161	29/11/2023
20234700145102	8/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	30/11/2023	20232301964161	20/11/2023
20234700145092	8/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	30/11/2023	20232401916171	22/11/2023
20234700149382	17/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	1/12/2023	20232402092071	30/11/2023
20234700149062	17/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	1/12/2023	20232401979631	21/11/2023
20234700149042	17/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	1/12/2023	20232402051451	30/11/2023
20235680146362	9/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/12/2023	20235680003701	27/11/2023
20234700146292	9/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/12/2023	20232301917251	14/11/2023
20234700146262	9/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/12/2023	20232202036311	24/11/2023
20234700146222	9/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/12/2023	20232401996021	22/11/2023
20234700146072	9/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/12/2023	20234611883801	10/11/2023
20234700145742	9/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/12/2023	20234611883661	10/11/2023
20234700150192	20/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	4/12/2023	20232402095181	30/11/2023
20234700150142	20/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	4/12/2023	20232402051521	29/11/2023
20234700150102	20/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	4/12/2023	20231502098551	1/12/2023
20234700149942	20/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	4/12/2023	20232402095051	1/12/2023
20234700146842	10/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/12/2023	20231402106461	1/12/2023
20234700146722	10/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/12/2023	20232401977381	21/11/2023
20234700146542	10/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/12/2023	20232401996161	22/11/2023
20234700150742	21/11/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	NIVEL CENTRAL	5/12/2023	20232402125701	4/12/2023
20234700150282	21/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	5/12/2023	20232402125731	4/12/2023
20234700150642	21/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	5/12/2023	20232402051591	29/11/2023
20234700150382	21/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	5/12/2023	20232402095331	30/11/2023
20234700150222	21/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	5/12/2023	20232402095221	30/11/2023
20234700147592	14/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/12/2023	20232401996331	22/11/2023
20234700147402	14/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/12/2023	20234611919291	15/11/2023
20234700151422	22/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/12/2023	20232402125761	4/12/2023
20234700151222	22/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/12/2023	20232402125591	4/12/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234700151202	22/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/12/2023	20232402125611	4/12/2023
20234700151032	22/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/12/2023	20232402125641	4/12/2023
20234700151022	22/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/12/2023	20232402125671	4/12/2023
20234700151182	22/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/12/2023	20232402053361	1/12/2023
20234700151152	22/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/12/2023	20232402095611	1/12/2023
20234700148242	15/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/12/2023	20232402022361	30/11/2023
20234700148022	15/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/12/2023	20234611931211	16/11/2023
20234700148012	15/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/12/2023	20234611931031	16/11/2023
20234700151932	23/11/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	NIVEL CENTRAL	7/12/2023	20232202106921	7/12/2023
20234700151762	23/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	7/12/2023	20232402126091	4/12/2023
20234700151502	23/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	7/12/2023	20232402126281	4/12/2023
20234700148832	16/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/12/2023	20234611958141	17/11/2023
20234700148792	16/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/12/2023	20232402125791	5/12/2023
20234700148692	16/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/12/2023	20232402125931	5/12/2023
20234700148422	16/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/12/2023	20232402094271	30/11/2023
20234700148662	16/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/12/2023	20232402094581	30/11/2023
20234700148622	16/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/12/2023	20232402094581	30/11/2023
20234700148592	16/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/12/2023	20232402126561	5/12/2023
20234700148572	16/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/12/2023	20232402126121	5/12/2023
20234700154652	30/11/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	7/12/2023	20234612110241	1/12/2023
20234700152512	24/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	11/12/2023	20232402136221	9/12/2023
20234700152322	24/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	11/12/2023	20232402136111	5/12/2023
20234700149482	17/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/12/2023	20232302015721	23/11/2023
20234700153392	27/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/12/2023	20232402139601	9/12/2023
20234700153372	27/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/12/2023	20232402139511	9/12/2023
20234700153352	27/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/12/2023	20232402139501	9/12/2023
20234700153312	27/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/12/2023	20232402138031	9/12/2023
20234700153152	27/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/12/2023	20232402137621	7/12/2023
20234700153132	27/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/12/2023	20232202188141	12/12/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234700153082	27/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/12/2023	20232402137671	9/12/2023
20234700152952	27/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/12/2023	20232402137331	9/12/2023
20234700152932	27/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/12/2023	20232402137011	9/12/2023
20234700149902	20/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/12/2023	20232402053401	4/12/2023
20234700149642	20/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/12/2023	20232402026261	27/11/2023
20234700150822	21/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/12/2023	20232402095471	1/12/2023
20234700150692	21/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/12/2023	20232402054261	27/11/2023
20234700150682	21/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/12/2023	20234611996261	22/11/2023
20234700150392	21/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/12/2023	20232402040511	1/12/2023
20234700150622	21/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/12/2023	20232302155301	7/12/2023
20234700150592	21/11/2023	FELICITACION	NIVEL CENTRAL	13/12/2023	20232102137731	5/12/2023
20234700153942	29/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	14/12/2023	20232402110481	7/12/2023
20234700153932	29/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	14/12/2023	20232402139861	9/12/2023
20234700153662	29/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	14/12/2023	20232402139761	9/12/2023
20234700153552	29/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	14/12/2023	20232402139641	9/12/2023
20234700151322	22/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/12/2023	20234612021331	23/11/2023
20234700151132	22/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/12/2023	20232402095551	1/12/2023
20234700151122	22/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/12/2023	20234612037671	24/11/2023
20234700154462	30/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	15/12/2023	20232402190421	13/12/2023
20234700154452	30/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	15/12/2023	20232402190341	13/12/2023
20234700154302	30/11/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	15/12/2023	20232402168821	11/12/2023
20234700152092	23/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/12/2023	20232402076141	4/12/2023
20234700151802	23/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/12/2023	20232402095841	1/12/2023
20234700151602	23/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/12/2023	20234612038531	24/11/2023
20234700151972	23/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/12/2023	20232402109111	4/12/2023
20234700151812	23/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/12/2023	20232402109031	1/12/2023
20234700152482	24/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/12/2023	20232402136151	9/12/2023
20234700140662	1/11/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	18/12/2023	20232301887341	14/11/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234700153292	27/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/12/2023	20232402137891	6/12/2023
20234700152982	27/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/12/2023	20232402137411	9/12/2023
20234700152842	27/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/12/2023	20234612052891	29/11/2023
20234700152792	27/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/12/2023	20234612052781	27/11/2023
20234700152872	27/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/12/2023	20232402190311	13/12/2023
20234700154172	29/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/12/2023	20232402168391	11/12/2023
20234700154202	29/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/12/2023	20234612091521	30/11/2023
20234700153902	29/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/12/2023	20232302155271	12/12/2023
20234700153682	29/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/12/2023	20232402139791	6/12/2023
20234700153632	29/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/12/2023	20232402139671	6/12/2023
20234700153752	29/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/12/2023	20234612089871	30/11/2023
20234700153742	29/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/12/2023	20234612089421	30/11/2023
20234700144372	7/11/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	21/12/2023	20232402135411	5/12/2023
20234700154722	30/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/12/2023	20232402201671	13/12/2023
20234700154702	30/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/12/2023	20232402201561	13/12/2023
20234700154672	30/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/12/2023	20232402201441	13/12/2023
20234700154632	30/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/12/2023	20232402169131	11/12/2023
20234700154572	30/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/12/2023	20232402169021	11/12/2023
20234700154562	30/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/12/2023	20232302156761	11/12/2023
20234700154542	30/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/12/2023	20232402201361	13/12/2023
20234700154512	30/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/12/2023	20232402190431	13/12/2023
20234700154262	30/11/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/12/2023	20232402168601	11/12/2023
20234700147242	14/11/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20234201997781	21/11/2023
20234700150612	21/11/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	5/01/2024	20232102137731	5/12/2023

Tabla No 8. Resumen PQRSD atendidas de manera correcta.

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

OBSERVACIONES

- El Grupo de Atención al Ciudadano debe generar mecanismos de seguimiento y control efectivos para el cumplimiento de los tiempos de Ley, conforme a la normatividad vigente que regula la materia, con el fin de minimizar la posibilidad de afectación en sanciones para la entidad, así como evitar un daño de imagen y procesos disciplinarios, como consecuencia de la materialización de un riesgo de gestión.

RECOMENDACIONES

- Difundir de manera efectiva las modificaciones realizadas en el alcance y las metodologías empleadas con el fin de garantizar, el cumplimiento de los tiempos de respuesta en los Grupo de Trabajo y fomentar la interacción y comprensión entre los miembros del equipo respecto a las actualizaciones implementadas, fortaleciendo la colaboración y gestión eficiente del tiempo en la atención de las PQRSD.
- Establecer una estandarización de los asuntos más frecuentes de las PQRSD con el objetivo de optimizar los tiempos de respuesta, lo que permitiría una comprensión más profunda de las necesidades de los peticionarios, agilizando la gestión de consultas recurrentes y mejorando la eficiencia operativa.
- Implementar metodologías que posibiliten la automatización de parámetros, como la firma y evidencia de envió, con el fin de agilizar los seguimientos y prevención de repetición de incumplimientos a estos criterios.

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 implementar las acciones de mejora que permitan establecer una mayor eficiencia en el manejo de las PQRSD.
- Se identificó que la cantidad de incidencias de los criterios de respuestas oficiales a las PQRSD, como firma y evidencia de envió, disminuyó en el mes de noviembre con respecto al mes de octubre, por lo que se puede denotar un avance en la interiorización de estos criterios por parte de los funcionarios y contratistas que desarrollan las respuestas a las PQRSD.
- Para el periodo del mes de noviembre se identificó que un 23% de las respuestas a las PQRSD , fueron de manera extemporánea, lo que refleja una mejora, representada por una disminución del 2% en comparación con el periodo anterior el mes de octubre lo que permite determinar que la gestión realizada por la entidad en noviembre fue más

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

eficiente en cuanto a la atención oportuna de las PQRSD, marcando así un progreso palpable en la optimización de los tiempos de respuesta y la satisfacción del usuario.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora - Grupo Control Interno

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