

	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 - PQRSD
VIGENCIA: DEL 01 MARZO AL 31 DE MARZO DE 2024.**

Bogotá D.C., 16 de agosto de 2024

	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, que establece "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 (...)", así mismo, el Decreto Reglamentario No.2641 de 2012 numeral IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, literal D literal (ii) que indica "Oficina de Control interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad", la Circular Externa No. 001 del 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno que indica "Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana" establecida en el artículo 12, literal 1), de la ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos (...)" y el Plan Anual de Auditorías 2024 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en el que se determina un seguimiento mensual a las respuestas dadas a las PQRSD de la Entidad.

De igual manera se identifican las tipologías interpuestas, las dependencias receptoras y emisoras como responsables 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.

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".
- 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 (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), AU_IN_04 versión 6 del 28/12/2018.
- Matriz de PQRSD del Gestor Documental Orfeo, del 01 al 31 de marzo del 2024.
- Ley 1474 del 2011 artículo 76 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Decreto reglamentario No. 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

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

- Circular Externa No. 001 del 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, que establece las “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”
- 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 marzo al 31 de marzo del 2024.

OBJETIVO

Verificar que el trámite realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en Parques Nacionales Naturales de Colombia, cumpla con la normatividad vigente, procedimientos y / o mecanismos relacionados con la atención de PQRSD.

ALCANCE

El alcance del presente informe se establece tomando como referencia la Matriz de seguimiento de PQRSD, diligenciado por el Proceso de Grupo de Atención al Ciudadano, con base en los procedimientos de PQRSD, y cotejada con el Gestor Documental - Orfeo, para el periodo del 01 de marzo al 31 de marzo del 2024.

RESULTADOS DE LA EVALUACION

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 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 como resultado de la verificación realizada. Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo de 2024, se recibieron 419 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC.

Con el fin de verificar que las PQRSD del 01 al 31 de marzo de 2024 radicadas a la entidad, se atendieran y se proyectaran las respuestas de manera oportuna, se tomaron como criterio los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente de acuerdo con la clase de petición, así:

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

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 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.

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

ÁNÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PQRSD

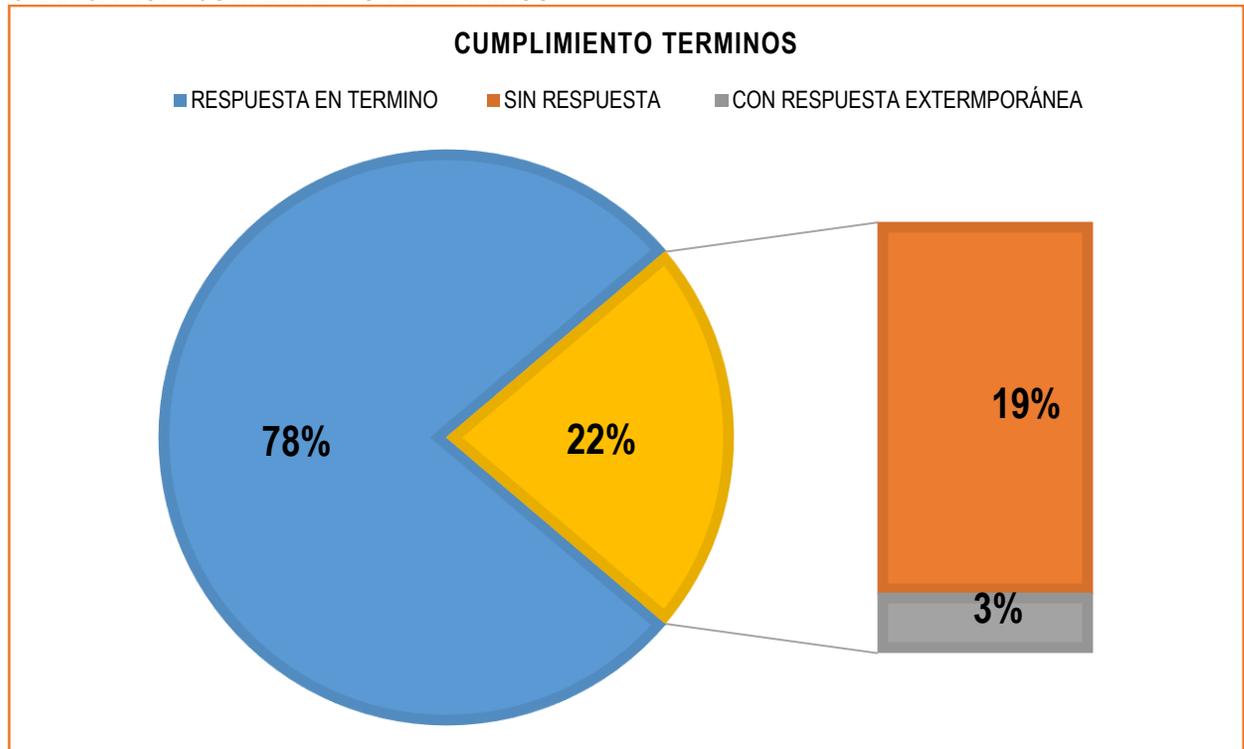
1. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA

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 marzo al 31 de marzo del 2024, se recibieron cuatrocientas diecinueve (419) PQRSD, las cuales fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y se incluyeron en la matriz de seguimiento de PQRSD, arrojando como resultado a la fecha de corte del informe, 325 radicados que equivalen a un 78% de los clasificados como PQRSD, su respuesta se generó de manera oportuna.

De igual forma, 13 radicados que equivalen al 3%, se respondieron de manera extemporánea y 81 que corresponden al 19%, no cuentan con respuesta en el gestor documental como se relaciona en la gráfica a continuación:

GRÁFICA NO. 1 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS



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

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

De las 94 PQRSD, se dio respuesta extemporánea a 13 que equivalen al 3% de radicados, por las siguientes dependencias, como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla No 2. PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

RESPUESTA EXTEMPORANEA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTCA	2	Parque Nacional Natural Tayrona.	8%
		Parque Nacional Natural Ciénaga Grande de Santa Marta.	8%
DTPA	1	DTPA – Dirección Territorial Pacifico	8%
DTAN	1	DTAN-Dirección Territorial Andes Nororientales	8%
DTOR	1	Parque Nacional Natural Chingaza	8%
DTAM	2	Parque Nacional Natural Chiribiquete	8%
		DTAM Dirección Territorial Amazonia	8%
NC	6	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales SSNA	23%
		Grupo de Planeación y Manejo	8%
		Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	15%
TOTAL	13	TOTAL	100%

Tabla No 2. Incumplimientos por dependencias con respuesta extemporánea

En la tabla No. 2, se evidencia que las dependencias con el mayor número de radicados con respuestas extemporáneas para el mes de marzo fueron: Dirección Territorial Caribe, Dirección Territorial Amazonia y el Nivel Central (Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales SSNA y el Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental GTEA).

De las 94 PQRSD, no se ha dado respuesta a 81 radicados que equivalen al 13% del total, a continuación, se presentan las unidades de decisión:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE	DEPENDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
DTAO	4	3%	DTAO – Dirección Territorial Andes Occidentales	2	2%
			Parque Nacional Natural Las Orquídeas	1	1%
			Parque Nacional Natural Los Nevados	1	1%
DTCA	6	14%	DTCA - Dirección Territorial Caribe	3	4%
			Vía Parque Isla de Salamanca	1	1%
			Parque Nacional Natural Tayrona	1	1%

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

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE	DEPENDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
			Parque Nacional Natural Corales del Rosario	1	1%
DTPA	6	3%	DTPA-Dirección Territorial Pacífico	1	1%
			Parque Nacional Natural Las Herosas	1	1%
			Parque Nacional Natural Farallones de Cali	4	5%
NC	65	80%	Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	1	1%
			Subdirección Administrativa y Financiera	2	2%
			Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	1	1%
			Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	2	2%
			Grupo de Gestión Financiera	2	2%
			Oficina Gestión del Riesgo	1	1%
			Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación	9	11%
			Grupo de Gestión Humana	5	6%
			Grupo de Planeación del Manejo	14	17%
			Grupo de Predios	2	2%
			Grupo de Gestión Humana	5	6%
			Oficina Asesora Jurídica	10	12%
			Oficina Asesora de Planeación	5	6%
			Grupo de Control Interno	3	4%
			Grupo de Comunicaciones	2	2%
Grupo de Gestión e Integración del SINAP	1	1%			
TOTAL	81	100%	TOTAL	81	100%

Tabla No 3. Incumplimiento por dependencias sin respuesta

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”.

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

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

GRAFICA No 2 PETICIONES RADICADAS A NIVEL CENTRAL Y NIVEL TERRITORIAL

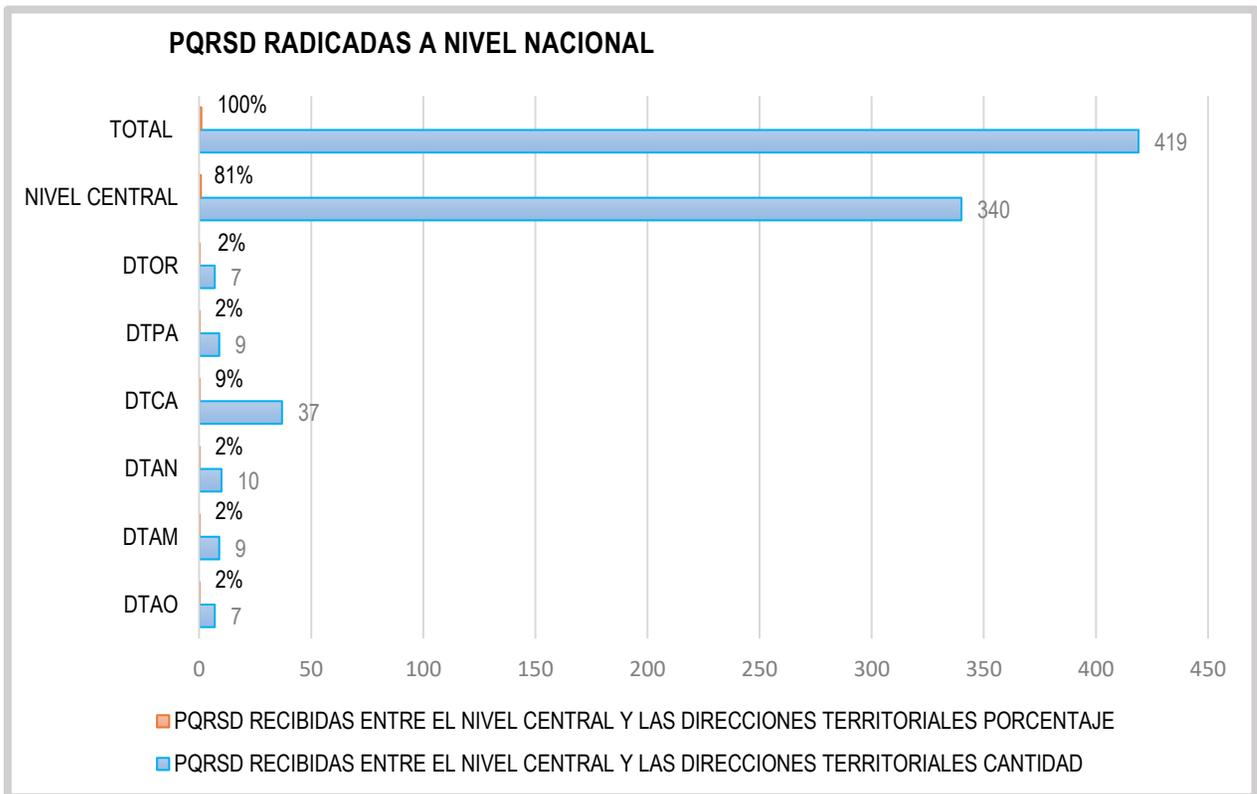


Gráfico No 3 Peticiones radicadas.

La gráfica No. 3 permite identificar la cantidad y el peso porcentual, referente a las peticiones que fueron radicadas conforme al gestor documental Orfeo, tanto en el Nivel Central y Direcciones Territoriales.

En el periodo verificado se radicaron 419 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 340 peticiones radicadas, seguido por la Dirección Territorial Caribe con 37 radicados, lo que permite establecer que el 81% de las peticiones, se reciben directamente en el Nivel Central, se concluye que la mayor participación de la ciudadanía se encuentra en la ciudad de Bogotá.



INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

GRAFICA No 3 TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES

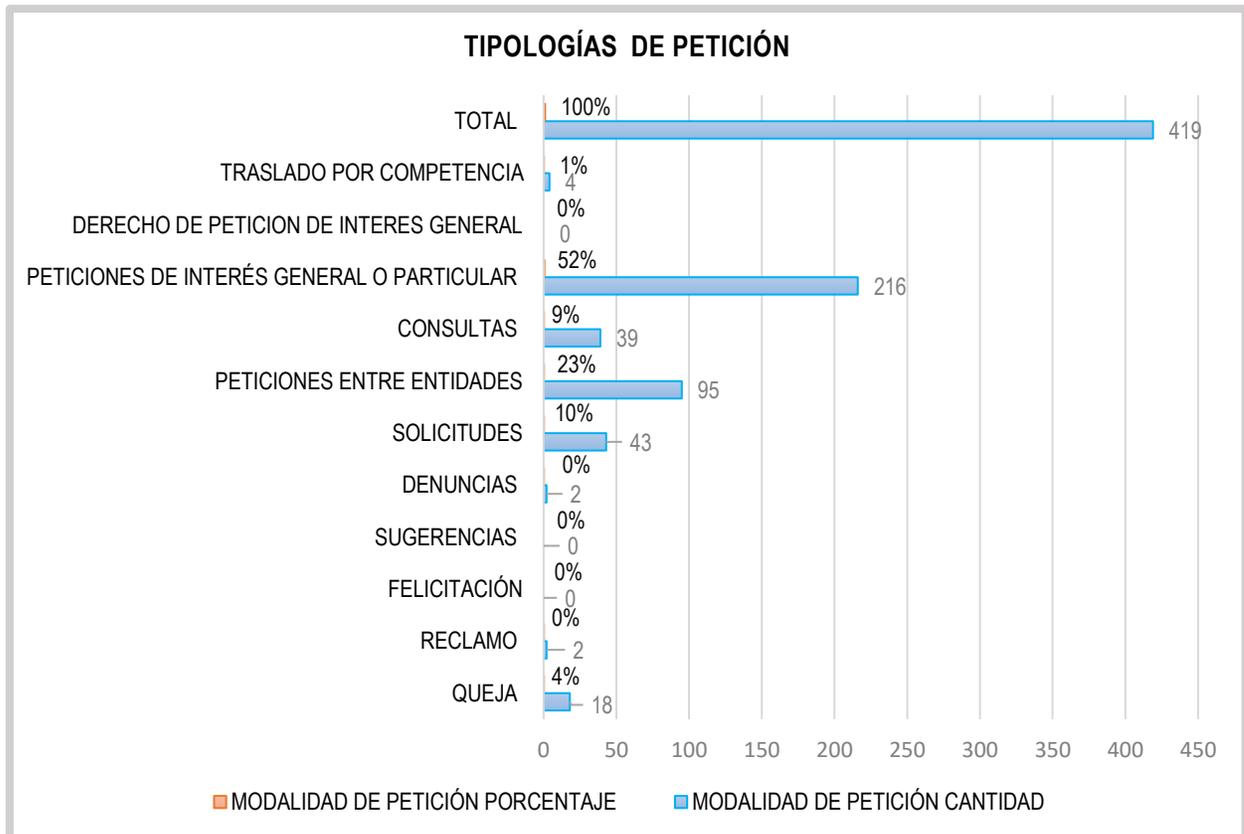


Gráfico No 3. Tipologías de petición.

En el periodo evaluado del 01 de marzo al 31 de marzo del 2024, se identificó que la modalidad de petición con mayor frecuencia es la Petición de Interés General o Particular con un 52%, seguido de Peticiones entre Entidades y Consultas con el 23% y 9% respectivamente, lo que indica que las peticiones se centran en un público general y de instituciones, por lo que los mismos 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

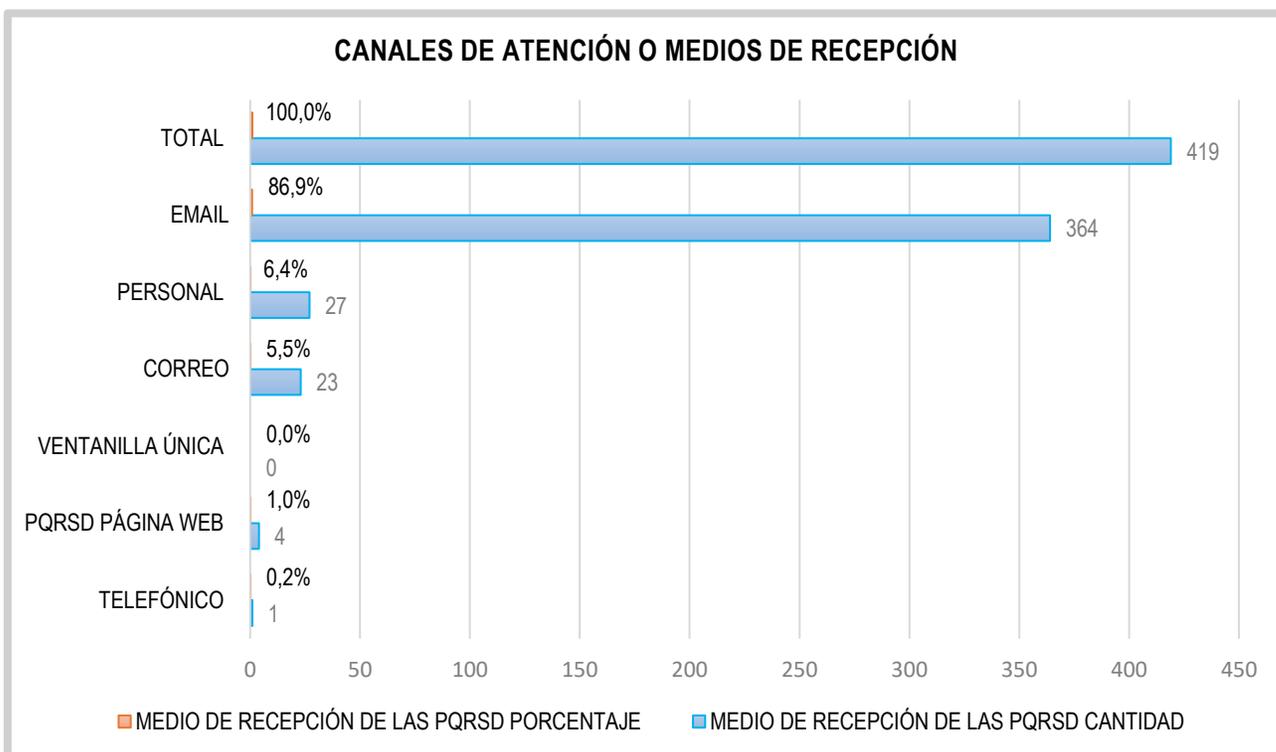


Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSD.

La gráfica 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 86.9% que equivalen a 364 radicados, lo que evidencia una debilidad, ya que por este medio, no se puede generar un número de radicado automático; de igual forma, las entradas no se encuentran centralizadas en un correo electrónico específico para esta actividad, y la entidad posee 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 control del grupo de trabajo teniendo en cuenta que no se encuentran radicados en el gestor documental.

La información en la página web oficial de Parques Nacionales Naturales de Colombia, establece 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

CRITERIO:

- 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...”.

Seguimiento a las peticiones sin respuesta del mes de febrero de 2024:

El Grupo de Control Interno, en aras de realizar seguimiento a las PQRSD que en el mes anterior (febrero), quedaron sin respuesta, en el presente periodo (marzo), evidenció que de las 69 recepcionadas, siete (7), no tienen soporte de radicación para su respuesta en Gestor Documental Orfeo en la plantilla establecida como se relaciona a continuación:

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20244700010712	La respuesta no cuenta con envió al peticionario	Parque Nacional Natural Farallones de Cali
20244700010412	La respuesta no cuenta con envió al peticionario	Subdirección Administrativa y Financiera.
20244700011452	La respuesta no cuenta con envió al peticionario	Oficina Asesora Jurídica.
20244700011402	La respuesta no cuenta con envió al peticionario	Oficina Asesora de Planeación.
20244700012722	La respuesta no cuenta con envió al peticionario	Subdirección Administrativa y Financiera.
20244700014732	La respuesta no cuenta con envió al peticionario	Subdirección Administrativa y Financiera.
20244700017012	La respuesta no cuenta con envió al peticionario	Subdirección Administrativa y Financiera.

Tabla No 4. Resumen respuesta en formato no establecido

De igual forma, se logró observar que 62 peticiones, aunque su respuesta fue extemporánea, se radicó en el Gestor Documental Orfeo como se relaciona a continuación:

No RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20244700009202	OAJ	20241300603471	18-03-2024
20244700008682	GPM	20242200672671	01-04-2024
20244700009122	OAP	20241400594211	15-03-2024
20244700009002	OAJ	20241300250561	05-02-2024
20244700009702	DTOR	20247000002201	18-04-2024
20244700009692	DTOR	20247030002191	18-04-2024
20244700009232	DTOR	20247030002191	18-04-2024
20244700010242	GCE	20241020000171	21-05-2024
20244700010232	GCE	20241020000171	21-05-2024
20244700009822	SSNA	20243000779611	11-04-2024



INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

No RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20244700010602	DTCA	20246500000813	29-02-2024
20244700010312	DTCA	20246610000101	30-04-2024
20244700011242	GCE	20241020000061	15-03-2024
20244700011062	OAJ	20241300630281	21-03-2024
20246610000362	DTCA	20246720001701	23-04-2024
20244700011872	DTOR	20247000000271	08-02-2024
20244700011862	DTOR	20247000004211	06-08-2024
20246610000572	DTCA	20246560001051	06-03-2024
20244700013322	DTAO	20246110001901	02-04-2024
20244700013132	SSNA	20243000779611	11-04-2024
20244700013612	OAP	20241401596041	24-07-2024
20244700013572	SGM	20242001086241	20-05-2024
20244700013892	GPM	20242201147921	27-05-2024
20244700014672	GTEA	20242300634851	22-03-2024
20244700014502	SFF OTUM	20246280000131	05-03-2024
20244700014292	GPM	20242200746311	09-04-2024
20244700014272	GPM	20242200883691	24-04-2024
20244700014262	PNN MACUIRA	20246680000141	28-03-2024
20244700015112	GTEA	20242300726001	05-04-2024
20244700015022	GCE	20241020000111	04-04-2024
20244700015552	GGIS	20242100674121	01-04-2024
20244700015542	GTEA	20242300568631	13-03-2024
20244700015532	GTEA	20242300568671	13-03-2024
20244700015512	GCE	20241020000121	18-04-2024
20246610000602	DTCA	20246530000891	28-02-2024
20244700016042	GTEA	20242300591461	15-03-2024
20244700015992	GTEA	20242300591491	15-03-2024
20244700015812	OAJ	20241800618301	20-03-2024
20244700016412	GPM	20242200000913	07-03-2024
20244700016312	GGF	20244300752181	09-04-2024
20244700016302	GGF	20244300764361	10-04-2024
20246610000652	PNN TAYRONA	20246720001061	18-03-2024
20246610000642	OAJ	20241800751861	09-04-2024
20246610000632	DTCA	20246550001621	04-04-2024
20244700017382	SAF	20244401277291	13-06-2024
20244700017372	DG	20241400533391	08-03-2024
20244700017302	GTEA	20242300609261	19-03-2024
20244700016882	OAJ	20241300630201	21-03-2024
20244700016862	GTEA	20242300468961	01-03-2024
20244700016762	GTEA	20242300607011	18-03-2024
20244700017932	GTEA	20242300606591	18-03-2024
20244700017622	GCEA	20241020000191	21-05-2024
20244700017552	PNN UTRIA	20247720001561	18-03-2024
20247060000962	DTOR	20247000001141	13-03-2024

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

No RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20247060000942	DTOR	20247030001131	13-03-2024
20246660001062	PNNC CRSB	20246660000341	20-03-2024
20244700018192	GPM	20242200884001	24-04-2024
20246720005242	PNN TAYRONA	20246720001111	21-03-2024
20244700018712	OAJ	20241301097031	21-05-2024
20244700018422	GGIS	20242100612791	19-03-2024
20244700018342	GTEA	20242300609091	19-03-2024

Tabla No 4. Peticiones del periodo del 01 de febrero al 29 de febrero del 2024 con respuesta en Orfeo.

4. DOCUMENTACIÓN VIGENTE

Conforme a lo enunciado en el alcance del Marco Normativo del presente informe, se realizó una verificación del cumplimiento para el periodo de febrero del 2024 de las mismas así:

- **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*”.

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 señalan conforme a la Ley 1755 del 2015.

- **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*

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

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 el numeral 4 establece la responsabilidad del Grupo de Atención al Ciudadano, de atender, controlar y hacer seguimiento a las peticiones recibidas por la entidad; no obstante, función que no es cumplida a cabalidad; por cuanto, la matriz denominada Matriz de seguimiento de PQRSD, no establece los campos, Word Radicado, RTA en 1 y Firmado PDF, Evidencia de Envió, Fecha de Envió, en términos diligenciado totalmente, ni se evidencia informe de seguimiento de PQRSD correspondiente al mes de enero 2024. De igual forma, se evidenció que los seguimientos y mecanismos para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta siguen demostrando no ser efectivos.

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.

Es así, que 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.

5. SEGUIMIENTO

El seguimiento de acuerdo a los procesos y documentación avalada, establece que la responsabilidad del mismo en la atención 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.

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

De igual forma, se hace necesario aclarar, que la mayoría de la documentación establecida y que continúa rigiendo internamente para la verificación, control y seguimiento de las PQRSD, no tienen actualizaciones vigentes (2023-2024).

GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

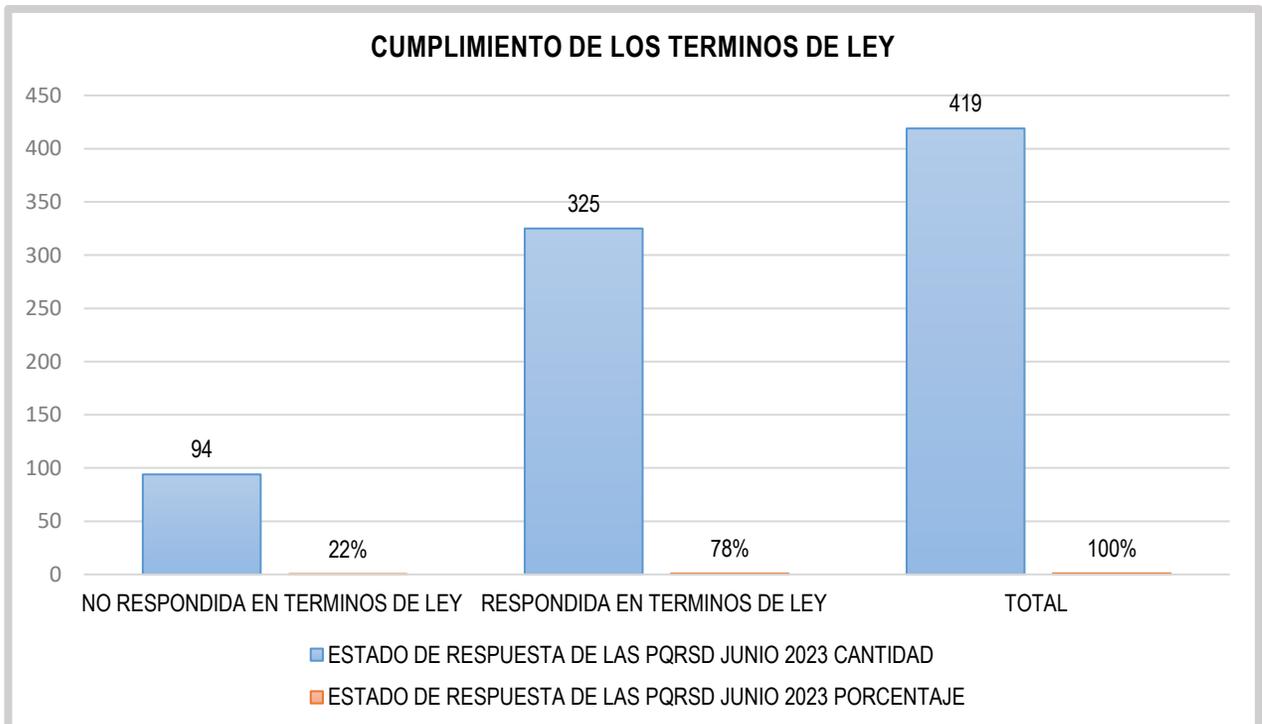


Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSD.

Según la gráfica se evidencia que, de las 419 solicitudes radicadas, 325 equivalentes al 78% fueron contestadas y 84 radicados que equivalen al 22%, a la fecha de elaboración del presente informe están pendientes de respuesta como se relaciona a continuación:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20244700023412	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20244700026692	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGC
20244700026312	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGC
20244700026792	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGC
20244700026022	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION FINANCIERA
20244700022352	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20244700023222	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20244700027052	Sin respuesta.	GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES
20244700026972	Sin respuesta.	GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20242300557561	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20244700021292	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA DE PLANEACION
20244700024252	Sin respuesta.	OFICINA DE GESTION DE RIESGO
20246610001052	Sin respuesta.	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA
20245540029162	Sin respuesta.	DTAN - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20244700029042	Sin respuesta.	DTAN - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20244700027562	Sin respuesta.	DTAO - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20244700029082	Sin respuesta.	DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES
20246610000952	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20244700025442	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20244700023272	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20244700027502	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20244700029352	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20244700025362	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTROL INTERNO
20244700029152	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTROL INTERNO
20244700028862	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTROL INTERNO
20244700028102	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20244700028502	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20244700028412	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20244700029682	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20244700029582	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20244700029572	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20244700027712	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20244700026292	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION FINANCIERA
20244700020862	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20244700024542	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20244700023402	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20244700021192	Sin respuesta.	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20244700028632	Sin respuesta.	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20244700022462	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20244700025282	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20244700025612	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20244700027962	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20244700028662	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20244700029252	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20244700023932	Sin respuesta.	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20244700020462	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20244700022112	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20244700021562	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20244700024362	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20244700029302	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20244700028252	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20244700029292	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20244700027492	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20244700023672	Sin respuesta.	DIRECCION GENERAL
20244700027112	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA DE PLANEACION
20244700027102	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA DE PLANEACION
20244700025932	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20244700019772	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20244700027722	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20244700029392	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20244700021042	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20244700022772	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20244700027512	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20244700028392	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20244700029312	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20244700029422	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20244700030022	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20246660001092	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20244700018992	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20247570033062	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20244700020882	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20247570033822	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20244700020242	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LAS HERMOSAS
20246220003692	Sin respuesta.	DTAO - JURIDICA
20246200007232	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20244700028152	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20244700028682	Sin respuesta.	DTAM - DIRECCION TERRITORIAL AMAZONIA
20246270003842	Sin respuesta.	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20244700029172	Sin respuesta.	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20244700026902	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20244700023682	Sin respuesta.	GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS
20244700023412	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20244700026692	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20244700026312	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20244700026792	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20244700026022	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION FINANCIERA
20244700022352	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20244700023222	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20244700027052	Sin respuesta.	GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES
20244700026972	Sin respuesta.	GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES
20242300557561	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20244700021292	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA DE PLANEACION
20244700024252	Sin respuesta.	OFICINA DE GESTION DE RIESGO
20246610001052	Sin respuesta.	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA
20245540029162	Sin respuesta.	DTAN - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS

Tabla No 5. Resumen PQRSD en tramite

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

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados con respuesta oportuna en el periodo correspondiente al mes de marzo de 2024, se evidencia que fueron atendidas, 325 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
20246200007032	4/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAO	2024-03-04	20246200000531	2024-03-04
20246720005282	1/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2024-03-04	20246720000651	2024-03-04
20244700018952	1/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-05	20244610493121	2024-03-05
20244700020902	5/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-05	20244610493251	2024-03-05
20244700019992	4/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-06	20244300500581	2024-03-06
20247570033262	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	2024-03-06	20247670001171	2024-03-06
20244700020762	5/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-06	20244610503631	2024-03-06
20246200007132	5/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAO	2024-03-06	20246200000651	2024-03-06
20244700020262	4/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-06	20242400508351	2024-03-06
20244700022172	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-07	20244610515061	2024-03-07
20244700019742	4/03/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-03-07	20247160000871	2024-03-07
20244700022312	7/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-07	20244610523791	2024-03-07
20244700020892	5/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	202424005332901	2024-03-08
20244700018982	1/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533191	2024-03-08
20244700019072	1/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533221	2024-03-08
20244700020152	4/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533241	2024-03-08
20244700020312	4/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533281	2024-03-08
20244700020362	4/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533321	2024-03-08
20244700021182	5/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533371	2024-03-08
20244700021642	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533461	2024-03-08
20244700022202	6/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533481	2024-03-08
20244700019022	1/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533881	2024-03-08
20244700022452	7/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20244610535251	2024-03-08
20245170021962	6/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTAM	2024-03-08	20245170000191	2024-03-08
20245170021932	6/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTAM	2024-03-08	20245170000201	2024-03-08

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20245170022222	6/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTAM	2024-03-08	20245170000211	2024-03-08
20244700023772	11/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20244610543881	2024-03-11
20244700023752	11/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20244610543941	2024-03-11
20244700023632	11/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20247160000941	2024-03-11
20244700019942	4/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20247660001411	2024-03-11
20244700019192	1/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20242400546151	2024-03-11
20244700019302	1/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20242400546321	2024-03-11
20244700019802	4/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20242400546391	2024-03-11
20244700024002	11/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20244610546701	2024-03-11
20244700023242	8/03/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20244300546961	2024-03-11
20244700021462	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20242300548431	2024-03-11
20244700021782	6/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20242400552391	2024-03-12
20244700021742	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20242400552501	2024-03-12
20244700021342	6/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20242400552721	2024-03-12
20244700020722	5/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20242400552991	2024-03-12
20244700019002	1/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20242400554121	2024-03-12
20244700020962	5/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20242400555631	2024-03-12
20244700021202	5/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20241300557001	2024-03-12
20244700024592	12/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20244610557501	2024-03-12
20244700019612	4/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20242400557731	2024-03-12
20244700023282	8/03/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20244300558291	2024-03-12
20244700020512	4/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20242200558421	2024-03-12
20244700024262	12/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20244400559191	2024-03-12
20244700020802	5/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20246720000831	2024-03-12
20245730022852	7/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	2024-03-12	20245730000091	2024-03-12
20244700021412	6/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-13	20242400564401	2024-03-13
20246720005312	6/03/2024	QUEJA	DTCA	2024-03-13	20246720000841	2024-03-13

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700025172	13/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-13	20244610567391	2024-03-13
20244700022402	7/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-13	20247500001471	2024-03-13
20245680025072	13/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	2024-03-13	20245680000681	2024-03-13
20246610000962	11/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	2024-03-13	20246530001231	2024-03-13
20245680025252	13/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	2024-03-13	20245680000711	2024-03-13
20247570033602	7/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	2024-03-13	20247670001481	2024-03-13
20244700021582	6/03/2024	RECLAMO	NIVEL CENTRAL	2024-03-13	20246720000891	2024-03-13
20244700021382	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-13	20241000569861	2024-03-13
20244700021232	5/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-13	20247660001491	2024-03-13
20247060001552	6/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	2024-03-13	20247000001151	2024-03-13
20244700024312	12/03/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20246200000881	2024-03-14
20244700021542	6/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20246720000921	2024-03-14
20244700021572	6/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20242400577851	2024-03-14
20244700025042	13/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20246720000941	2024-03-14
20246720005372	13/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2024-03-14	20246720000951	2024-03-14
20244700023842	11/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20242300578331	2024-03-14
20244700021402	6/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20245680000721	2024-03-14
20244700019852	4/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20242400579531	2024-03-14
20244700025622	14/03/2024	TRASLADO POR COMPETENCIA	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20244700579561	2024-03-14
20244700020202	4/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20242400580421	2024-03-14
20244700019092	1/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20245680000731	2024-03-14
20244700022532	7/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20242400580771	2024-03-14
20244700022822	7/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20242400581261	2024-03-14
20244700022952	8/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20242400581321	2024-03-14
20244700023462	8/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20242400581431	2024-03-14
20244700023582	11/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20242400581471	2024-03-14
20244700024032	11/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20242400581561	2024-03-14
20244700024042	11/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20242400581711	2024-03-14

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700024602	12/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-14	20242400581871	2024-03-14
20244700023992	11/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-15	20241020000051	2024-03-15
20246610001012	13/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	2024-03-15	20246560001281	2024-03-15
20244700021922	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-15	20244400588291	2024-03-15
20246610000982	12/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2024-03-15	20246720000971	2024-03-15
20244700026192	15/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-15	20244610590271	2024-03-15
20244700021882	6/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-15	20242400590961	2024-03-15
20244700022182	6/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-15	20242400592391	2024-03-15
20244700022022	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-15	20247190000711	2024-03-15
20247060001622	11/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTOR	2024-03-15	20247030001181	2024-03-15
20244700021722	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-15	20244400593321	2024-03-15
20244700022992	8/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-15	20242400593421	2024-03-15
20246610000812	1/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTCA	2024-03-15	20246720000991	2024-03-15
20244700023292	8/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-15	20242400594201	2024-03-15
20244700026402	15/03/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-03-15	20246200000921	2024-03-15
20245680024712	12/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	2024-03-16	20245680000741	2024-03-16
20245680025742	14/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	2024-03-16	20245680000751	2024-03-16
20246720005402	15/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2024-03-18	20246720001011	2024-03-18
20246720005352	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2024-03-18	20246720001021	2024-03-18
20244700023822	11/03/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-03-18	20247160001021	2024-03-18
20245170023312	8/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTAM	2024-03-18	20245170000271	2024-03-18
20244700026662	15/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-18	20244610603021	2024-03-18
20244700022962	8/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-18	20242400603101	2024-03-18
20244700026682	15/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-18	20244610603161	2024-03-18
20244700026952	18/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-18	20244610603211	2024-03-18
20247060001702	13/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	2024-03-18	20247230001211	2024-03-18

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700024172	11/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-18	20242400604211	2024-03-18
20244700024212	12/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-18	20242400604261	2024-03-18
20244700024662	12/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-18	20242400604291	2024-03-18
20244700024702	12/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-18	20242400604301	2024-03-18
20244700021532	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-18	20242400605111	2024-03-18
20244700026982	18/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-18	20244610605351	2024-03-18
20244700027232	18/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-18	20244610605781	2024-03-18
20247170003342	8/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	2024-03-18	20247170000351	2024-03-18
20246200007162	6/03/2024	RECLAMO	DTAO	2024-03-18	20246200000941	2024-03-18
20244700019872	4/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-18	20246200000951	2024-03-18
20244700021602	6/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-18	20246200000961	2024-03-18
20244700021392	6/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-18	20246200000971	2024-03-18
20247060001722	14/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTOR	2024-03-19	20247230001241	2024-03-19
20244700023372	8/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-19	20242400611431	2024-03-19
20244700025332	13/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-19	20247500001571	2024-03-19
20244700023562	11/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-19	20242400611571	2024-03-19
20246200007032	14/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	2024-03-19	20245680000771	2024-03-19
20246720005282	19/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-19	20244610614891	2024-03-19
20244700018952	14/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-19	20247190000721	2024-03-19
20244700020902	11/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-19	20242400615931	2024-03-19
20244700019992	5/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-19	20247030001261	2024-03-19
20247570033262	19/03/2024	QUEJA	DTAO	2024-03-19	20246220000041	2024-03-19
20244700020762	18/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-19	20242400616371	2024-03-19
20246200007132	19/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-20	20244610618031	2024-03-20
20244700020262	18/03/2024	TRASLADO POR COMPETENCIA	NIVEL CENTRAL	2024-03-20	20244610619221	2024-03-20
20244700022172	12/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-20	20242300619861	2024-03-20
20244700019742	19/03/2024	TRASLADO POR COMPETENCIA	NIVEL CENTRAL	2024-03-20	20244610621861	2024-03-20

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700022312	14/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-20	20242000622191	2024-03-20
20244700020892	18/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-20	20247700001641	2024-03-20
20244700018982	14/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-20	20245680000791	2024-03-20
20244700019072	13/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-20	20247690000091	2024-03-20
20244700020152	12/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-20	20242400626051	2024-03-20
20244700020312	7/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-20	20242300626671	2024-03-20
20244700020362	1/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-20	20242300626831	2024-03-20
20244700021182	6/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-20	20246000001681	2024-03-20
20244700021642	20/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-21	20244610629031	2024-03-21
20244700022202	19/03/2024	QUEJA	NIVEL CENTRAL	2024-03-21	20246720001091	2024-03-21
20244700019022	7/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-21	20242400629941	2024-03-21
20244700022452	6/03/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-03-21	20243000630841	2024-03-21
20245170021962	21/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-21	20246200000981	2024-03-21
20245170021932	8/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-21	20244300632211	2024-03-21
20245170022222	13/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-21	20242400632371	2024-03-21
20244700023772	13/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-21	20242400632511	2024-03-21
20244700023752	14/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-21	20242400632681	2024-03-21
20244700023632	14/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-21	20242400632711	2024-03-21
20244700019942	14/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-21	20242400632761	2024-03-21
20244700019192	13/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-21	20242400632981	2024-03-21
20244700019302	14/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-21	20242400633091	2024-03-21
20244700019802	13/03/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-03-22	20247160001041	2024-03-22
20244700024002	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-22	20244610634601	2024-03-22
20244700023242	11/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-22	20242400634611	2024-03-22
20244700021462	15/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-22	20242400634721	2024-03-22
20244700021782	13/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	2024-03-22	20247660001731	2024-03-22
20244700021742	4/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-22	20242400635361	2024-03-22

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700021342	18/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-22	20244300635871	2024-03-22
20244700020722	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-22	20246200001001	2024-03-22
20244700019002	19/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTAM	2024-03-22	20245050000161	2024-03-22
20244700020962	20/03/2024	CONSULTA (30 DIAS)	NIVEL CENTRAL	2024-03-22	20246190000191	2024-03-22
20244700021202	18/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-22	20242400636661	2024-03-22
20244700024592	18/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-22	20242400636681	2024-03-22
20244700019612	18/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-22	20242400637041	2024-03-22
20244700023282	13/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2024-03-22	20246720001121	2024-03-22
20244700020512	11/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-22	20247580001761	2024-03-22
20244700024262	14/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-22	20242400637681	2024-03-22
20244700020802	15/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-22	20241500637781	2024-03-22
20245730022852	20/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTAM	2024-03-23	20245050000181	2024-03-23
20244700021412	7/03/2024	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	2024-03-25	20246720001131	2024-03-25
20246720005312	20/03/2024	TRASLADO POR COMPETENCIA	NIVEL CENTRAL	2024-03-26	20242400643701	2024-03-26
20244700025172	18/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-26	20242400645021	2024-03-26
20244700022402	13/03/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-03-26	20244200646861	2024-03-26
20245680025072	7/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-26	20242400646911	2024-03-26
20246610000962	11/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-26	20242400648241	2024-03-26
20245680025252	22/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-26	20244610648291	2024-03-26
20247570033602	26/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-26	20244610648411	2024-03-26
20244700021582	12/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-26	20242300649201	2024-03-26
20244700021382	11/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-26	20242300649261	2024-03-26
20244700021232	14/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-26	20242400649301	2024-03-26
20247060001552	15/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-26	20242400650851	2024-03-26
20244700024312	15/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-26	20242400651111	2024-03-26
20244700021542	11/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-26	20242300651581	2024-03-26
20244700021572	19/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-26	20242300653561	2024-03-26
20244700025042	14/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-26	20242300654941	2024-03-26

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20246720005372	18/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	2024-03-27	2024700001461	2024-03-27
20244700023842	19/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-27	20247670001781	2024-03-27
20244700021402	11/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	2024-03-27	20247670001791	2024-03-27
20244700019852	11/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-27	20247670001801	2024-03-27
20244700025622	19/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-27	20246660000431	2024-03-27
20244700020202	11/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-27	20242200665231	2024-03-27
20244700019092	26/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-27	20244610666491	2024-03-27
20244700022532	6/03/2024	QUEJA	DTCA	2024-03-27	20246660000451	2024-03-27
20244700022822	12/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-27	20246200001021	2024-03-27
20244700022952	12/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-27	20241400667881	2024-03-27
20244700023462	13/03/2024	CONSULTA	DTPA	2024-03-28	20247660001911	2024-03-28
20244700023582	13/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-28	20246200001031	2024-03-28
20244700024032	15/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-28	20246200001041	2024-03-28
20244700024042	20/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-28	20246200001051	2024-03-28
20244700024602	26/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-28	20246200001061	2024-03-28
20244700023992	6/03/2024	QUEJA	DTCA	2024-03-30	20246660000471	2024-03-30
20246610001012	6/03/2024	QUEJA	DTCA	2024-03-30	20246660000491	2024-03-30
20244700021922	6/03/2024	QUEJA	DTCA	2024-03-30	20246660000511	2024-03-30
20246610000982	6/03/2024	QUEJA	DTCA	2024-03-30	20246660000521	2024-03-30
20244700026192	6/03/2024	QUEJA	DTCA	2024-03-31	20246660000551	2024-03-31
20244700021882	12/03/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-03-31	20246720001141	2024-03-31
20244700022182	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-31	20242300669881	2024-03-31
20244700022022	15/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-31	20242300669901	2024-03-31
20247060001622	15/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2024-03-31	20246560001511	2024-03-31
20244700021722	19/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242300669961	2024-04-01
20244700022992	15/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400671151	2024-04-01
20246610000812	15/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400671501	2024-04-01

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700023292	18/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400671681	2024-04-01
20244700026402	15/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400671881	2024-04-01
20245680024712	18/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400671941	2024-04-01
20245680025742	18/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400672041	2024-04-01
20246720005402	19/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400672461	2024-04-01
20246720005352	19/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400672861	2024-04-01
20244700023822	19/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400672891	2024-04-01
20245170023312	19/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400673321	2024-04-01
20244700026662	20/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400673371	2024-04-01
20244700022962	20/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400673421	2024-04-01
20244700026682	20/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400673571	2024-04-01
20244700026952	20/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400673641	2024-04-01
20247060001702	15/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20244200673671	2024-04-01
20244700024172	21/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400673861	2024-04-01
20244700024212	20/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242100674171	2024-04-01
20244700024662	13/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20244300674721	2024-04-01
20244700024702	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242100675411	2024-04-01
20244700021532	8/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	2024-04-01	20245530000151	2024-04-01
20244700026982	11/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20242400675731	2024-04-01
20244700027232	6/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-01	20246000001871	2024-04-01
20247170003342	13/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	2024-04-01	20247030001681	2024-04-01
20246200007162	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-02	20242300680281	2024-04-02
20244700019872	5/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	2024-04-02	20246660000561	2024-04-02
20244700021602	22/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-02	20242300681741	2024-04-02
20244700021392	22/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-02	20242300682031	2024-04-02
20247060001722	14/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTCA	2024-04-02	20246730000051	2024-04-02

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700023372	14/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-02	20247500001971	2024-04-02
20244700025332	22/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-02	20246720001171	2024-04-02
20244700023562	12/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-02	20242400684311	2024-04-02
20246200007032	13/03/2024	CONSULTA	DTPA	2024-04-02	20247660001991	2024-04-02
20246720005282	18/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-02	20247500002011	2024-04-02
20244700018952	15/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2024-04-02	20246720001201	2024-04-02
20244700020902	18/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-02	20247500002021	2024-04-02
20244700019992	15/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTAN	2024-04-02	20245680000801	2024-04-02
20247570033262	22/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-02	20242200687061	2024-04-02
20244700020762	21/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-02	20242400688041	2024-04-02
20246200007132	22/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-02	20245680000811	2024-04-02
20244700020262	21/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-02	20242400688401	2024-04-02
20244700022172	22/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-02	20242400688561	2024-04-02
20244700019742	14/03/2024	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	2024-04-02	20246200001081	2024-04-02
20244700022312	26/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-02	20245690000061	2024-04-02
20244700020892	15/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-03	20242300693871	2024-04-03
20244700018982	26/03/2024	QUEJA	NIVEL CENTRAL	2024-04-03	20241900696361	2024-04-03
20244700019072	14/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-03	20244300696721	2024-04-03
20244700020152	26/03/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-04-03	20242400696851	2024-04-03
20244700020312	22/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-03	20242400696941	2024-04-03
20244700020362	8/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-03	20242300697011	2024-04-03
20244700021182	26/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	2024-04-03	20242400697061	2024-04-03
20244700021642	11/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-03	20241020000101	2024-04-03
20244700022202	19/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-03	20241300699841	2024-04-03
20244700019022	18/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-03	20242300701851	2024-04-03
20244700022452	5/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	2024-04-03	20246560001611	2024-04-03
20245170021962	12/03/2024	QUEJA	NIVEL CENTRAL	2024-04-03	20246720001261	2024-04-03

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20245170021932	18/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-04	20246660000631	2024-04-04
20245170022222	11/03/2024	QUEJA	DTCA	2024-04-04	20246720001271	2024-04-04
20244700023772	20/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-04	20242400709321	2024-04-04
20244700023752	26/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-04	20247230001701	2024-04-04
20244700023632	20/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-04	20242400709861	2024-04-04
20244700019942	20/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-04	20242400709981	2024-04-04
20244700019192	14/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAM	2024-04-04	20245160000111	2024-04-04
20244700019302	26/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-04	20242400711271	2024-04-04
20244700019802	27/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-04	20242400711351	2024-04-04
20244700024002	20/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-04	20242400711431	2024-04-04
20244700023242	22/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-04	20241800712061	2024-04-04
20244700021462	28/03/2024	QUEJA	NIVEL CENTRAL	2024-04-04	20246720001301	2024-04-04
20244700021782	19/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-04	20247000001711	2024-04-04
20244700021742	19/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTCA	2024-04-04	20246550001631	2024-04-04
20244700021342	8/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-04	20247500002101	2024-04-04
20244700020722	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-04	20242400714211	2024-04-04
20244700019002	15/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-04	20242300714261	2024-04-04
20244700020962	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-05	20247190000781	2024-04-05
20244700021202	19/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-05	20244400722371	2024-04-05
20244700024592	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-05	20242400722671	2024-04-05
20244700019612	19/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	2024-04-05	20246550001661	2024-04-05
20244700023282	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-05	20242400724111	2024-04-05
20244700020512	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-05	20242400724481	2024-04-05
20244700024262	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-05	20242400724551	2024-04-05
20244700020802	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-05	20242400725101	2024-04-05

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20245730022852	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-05	20242400725801	2024-04-05
20244700021412	26/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-05	20242300725941	2024-04-05
20246720005312	20/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-05	20246560001681	2024-04-05
20244700025172	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-05	20242400725981	2024-04-05
20244700022402	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-05	20242400726251	2024-04-05
20245680025072	22/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-05	20242400726421	2024-04-05
20246610000962	22/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-07	20245050000191	2024-04-07
20245680025252	26/03/2024	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	2024-04-07	20246690000041	2024-04-07
20247570033602	27/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-07	20246660000681	2024-04-07
20244700021582	15/03/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-04-07	20244400739271	2024-04-07
20244700021382	18/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-07	20242400739411	2024-04-07
20244700021232	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-07	20244400739591	2024-04-07
20247060001552	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-07	20244400739971	2024-04-07
20244700024312	21/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-07	20242400740361	2024-04-07
20244700021542	26/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-07	20244400740541	2024-04-07
20244700021572	6/03/2024	QUEJA	DTCA	2024-04-07	20246660000701	2024-04-07
20244700025042	15/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-09	20242200745651	2024-04-09
20246720005372	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-09	20242400746981	2024-04-09
20244700023842	26/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2024-04-09	20246660000751	2024-04-09
20244700021402	18/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-09	20242400752521	2024-04-09
20244700019852	6/03/2024	QUEJA	DTCA	2024-04-09	20246660000761	2024-04-09
20244700025622	6/03/2024	QUEJA	DTCA	2024-04-09	20246660000781	2024-04-09
20244700020202	21/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-09	20244000756721	2024-04-09
20244700019092	18/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2024-04-10	20246720001401	2024-04-10
20244700022532	21/03/2024	CONSULTA	DTPA	2024-04-10	20247660002261	2024-04-10
20244700022822	8/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2024-04-10	20246550001761	2024-04-10
20244700022952	18/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-04-10	20245710000051	2024-04-10

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700023462	19/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2024-04-11	20246720001441	2024-04-11
20244700023582	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2024-04-11	20246560001821	2024-04-11
20244700024032	25/03/2024	QUEJA	NIVEL CENTRAL	2024-04-11	20246720001461	2024-04-11
20244700024042	26/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-04-11	20246200001141	2024-04-11
20244700024602	21/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	2024-04-12	20242300790841	2024-04-12
20244700023992	4/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	2024-03-04	20246200000531	2024-03-04
20246610001012	1/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2024-03-04	20246720000651	2024-03-04
20244700021922	1/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-05	20244610493121	2024-03-05
20246610000982	5/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-05	20244610493251	2024-03-05
20244700026192	4/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-06	20244300500581	2024-03-06
20244700021882	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	2024-03-06	20247670001171	2024-03-06
20244700022182	5/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-06	20244610503631	2024-03-06
20244700022022	5/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	2024-03-06	20246200000651	2024-03-06
20247060001622	4/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-06	20242400508351	2024-03-06
20244700021722	6/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-07	20244610515061	2024-03-07
20244700022992	4/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-07	20247160000871	2024-03-07
20246610000812	7/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-07	20244610523791	2024-03-07
20244700023292	5/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400532901	2024-03-08
20244700026402	1/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533191	2024-03-08
20245680024712	1/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533221	2024-03-08
20245680025742	4/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533241	2024-03-08
20246720005402	4/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533281	2024-03-08
20246720005352	4/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533321	2024-03-08
20244700023822	5/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533371	2024-03-08
20245170023312	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533461	2024-03-08

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700026662	6/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533481	2024-03-08
20244700022962	1/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20242400533881	2024-03-08
20244700026682	7/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-08	20244610535251	2024-03-08
20244700026952	6/03/2024	CONSULTA	DTAM	2024-03-08	20245170000191	2024-03-08
20247060001702	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAM	2024-03-08	20245170000201	2024-03-08
20244700024172	6/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAM	2024-03-08	20245170000211	2024-03-08
20244700024212	11/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20244610543881	2024-03-11
20244700024662	11/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20244610543941	2024-03-11
20244700024702	11/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20247160000941	2024-03-11
20244700021532	4/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20247660001411	2024-03-11
20244700026982	1/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20242400546151	2024-03-11
20244700027232	1/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20242400546321	2024-03-11
20247170003342	4/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20242400546391	2024-03-11
20246200007162	11/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20244610546701	2024-03-11
20244700019872	8/03/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20244300546961	2024-03-11
20244700021602	6/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-11	20242300548431	2024-03-11
20244700021392	6/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20242400552391	2024-03-12
20247060001722	6/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20242400552501	2024-03-12
20244700023372	6/03/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20242400552721	2024-03-12
20244700025332	5/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20242400552991	2024-03-12
20244700023562	1/03/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-03-12	20242400554121	2024-03-12

Tabla No 7. Resumen PQRSD atendidas de manera correcta.

OBSERVACIONES

- Se evidenció que la parametrización de la columna (R) Días de Desfase, no es coherente con el resultado de realizar el análisis de las Columnas (B) Fecha de recepción, Columna (E), fecha límite y la Columna (Q) fecha de respuesta; por cuanto, los números resultantes de realizar la diferencia en días de respuesta no corresponde.

RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	AÑO	MES	FECHA LIMITE	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DESFASE
20246200007032	4/03/2024	2024	3	18/03/2024	4/03/2024	-16

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

Al analizar el radicado 20246200007032 del 04 de marzo de 2024, no hay días de desfase por cuanto la respuesta se dio oportunamente y el archivo Excel remitido por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, establece (-16) días de desfase.

Es necesario verificar la parametrización del Gestor Documental Orfeo con el fin de asegurar que la fecha correspondiente a la columna (R), guarde trazabilidad en cuanto a los días reflejados como desfase.

RECOMENDACIONES

- Socializar de manera efectiva, eficiente y eficaz, 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 oportuna de las PQRSD y de igual forma velar por la implementación de las plantillas establecidas para cada respuesta generada.
- Establecer una estandarización de las peticiones más frecuentes de las PQRSD atendidas, 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 y mecanismos 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 que prevalecen en cada periodo verificado.
- Dar cumplimiento a lo establecido al Artículo Sexto Numeral 4 de la Resolución 310 del 2021, con relación a que el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, debe *“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.”* (negrilla y subrayado fuera del texto).
- Actualizar los lineamientos y documentación con relación al tratamiento de las Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o sugerencias y denuncias; por cuanto, su última actualización (2023) no garantiza el cumplimiento del marco normativo, en cuanto, a la atención de manera oportuna de las mismas.
- Acatar lo dispuesto en el Decreto Reglamentario 2641 de 2012, por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, *“CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, Literal D. CONTROL”*, que señala “

i. Oficina de Control Disciplinario interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos.

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

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.”

CONCLUSIONES

- Se siguen evidenciando debilidades con relación a las respuestas oportunas, de las PQRSD, conforme se registra en el presente informe. De igual forma, para el periodo del mes de marzo del 2024, se identificó que un 22% de las PQRSD radicadas fueron de manera extemporánea y sin respuesta, presentando un incremento de 9 puntos porcentuales en comparación con el periodo anterior al mes de febrero del 2024, que fue de 13%.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora - Grupo Control Interno

Elaborado por: Raymon Sales Contreras- Técnico Administrativo
Revisado por: Claudia Quintero F. -Contratista