

	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 JUNIO AL 30 DE JUNIO.**

Bogotá D.C., 23 de septiembre 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, A4_PR_02 versión 1 del 19/12/2023.
- Instructivo Pautas y Lineamientos Generales para el Manejo SGD- Orfeo, A4_IN_01 versión 1 del 19/12/2023.
- Instructivo para la atención y trámite de PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), A7_IN_02 versión 1 del 29/12/2023.
- Matriz de PQRSD del Gestor Documental Orfeo, del 01 al 30 de junio 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, reglamentada por el Decreto No 734 del 2012".
- 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”
- Protocolo de Servicio al ciudadano del 2021.
- Programa de gestión documental 2022.
- Resolución No 0.191 de 25 de mayo de 2017

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 junio al 30 de junio 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 30 de junio de 2024, se recibieron 456 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC.

Con el fin de verificar que las PQRSD del 01 al 30 de junio 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

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PQRSD

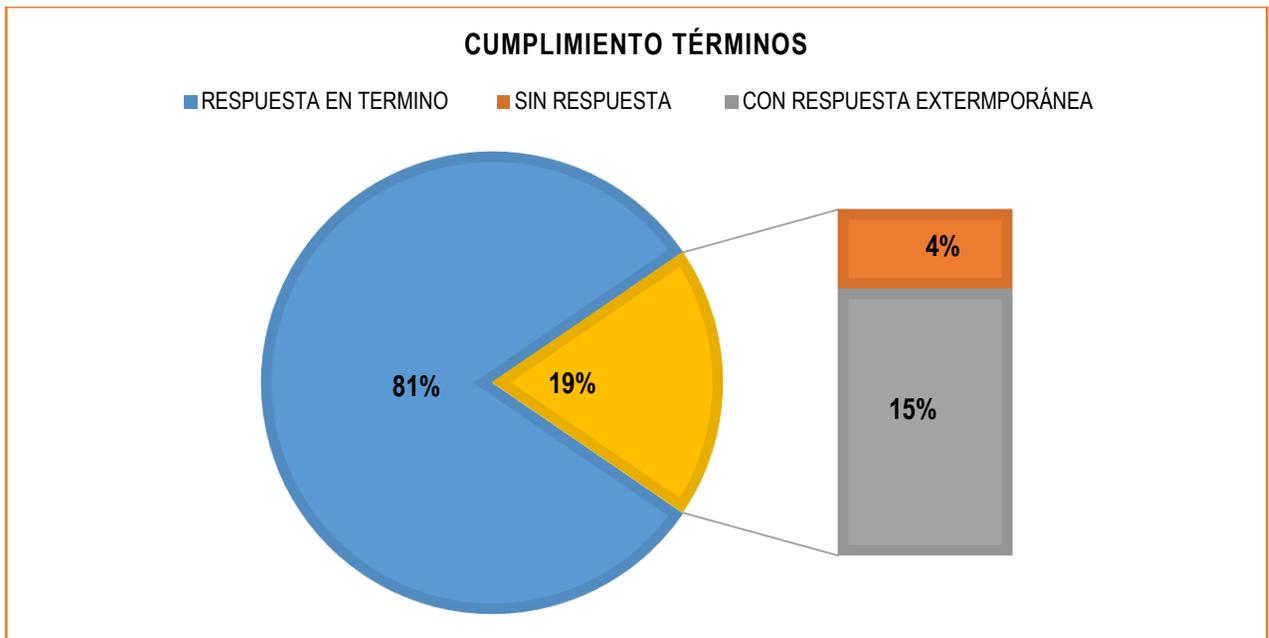
1. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA

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 junio al 30 de junio del 2024, se recibieron cuatrocientas cincuenta y seis (456) 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, 369 radicados que equivalen a un 81% de los clasificados como PQRSD, su respuesta se generó de manera oportuna.

De igual forma, 67 radicados que equivalen al 15%, se respondieron de manera extemporánea y 20 que corresponden al 4%, 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.

De las 456 PQRSD, se dio respuesta extemporánea a 67 que equivalen al 15% de radicados, por las siguientes dependencias, como se ilustra en la siguiente tabla:

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

Tabla No 2. PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA-

RESPUESTA EXTEMPORANEA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTCA	8	DTCA – Dirección Territorial Caribe	8%
		Parque Nacional Natural Paramillo	3%
		Parque Nacional Natural Tayrona	3%
DTAO	1	DTAO – Dirección Territorial Andes Occidentales	1%
DTPA	5	DTPA – Dirección Territorial Pacifico	3%
		Parque Nacional Natural Farallones de Cali	3%
		Parque Nacional Natural Gorgona	1%
DTAM	2	DTAM – Dirección Territorial Amazonia	3%
Grupo de NC	48	Grupo de Control Interno	1%
		Dirección General	1%
		Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	1%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales SSNA	1%
		Oficina Asesora Jurídica	8%
		Grupo de Gestión Humana	47%
		Grupo de Atención al Ciudadano	1%
		Grupo de Comunicaciones	1%
		Grupo de Planeación y Manejo	6%
Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	3%		
DTOR	3	Parque Nacional Natural Chingaza	5%
TOTAL	67	TOTAL	100%

Tabla No 2. Incumplimientos por dependencias con respuesta extemporánea

En la tabla No. 2, evidencia que las dependencias con el mayor número de radicados con respuestas extemporáneas para el mes de mayo fueron: Nivel Central (Grupo de Gestión Humana GGH, Oficina Asesora Jurídica OAJ y el Grupo de Planeación del Manejo GPM).

De las 456 PQRSD, no se ha dado respuesta a 20 radicados que equivalen al 4% del total, a continuación, se presentan las unidades de decisión:

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

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTCA	6	DTCA - Dirección Territorial Caribe	15%
		Parque Nacional Natural Tayrona	10%
		Santuario de Fauna y Flora Corchal Mono Hernández	5%
NC	14	Grupo de Comunicaciones	5%
		Grupo de Gestión Humana	15%
		Oficina Asesora de Planeación	5%
		Grupo de Gestión Financiera	10%
		Grupo de Planeación y Manejo	35%
TOTAL	20	TOTAL	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”.*

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 TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES



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, tanto en el Nivel Central y Direcciones Territoriales.

En el periodo verificado se radicaron 456 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 395 peticiones radicadas, seguido por la Dirección Territorial Caribe con 20, lo que permite establecer que el 87% 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 PETICIONES RADICADAS A NIVEL CENTRAL Y NIVEL TERRITORIAL

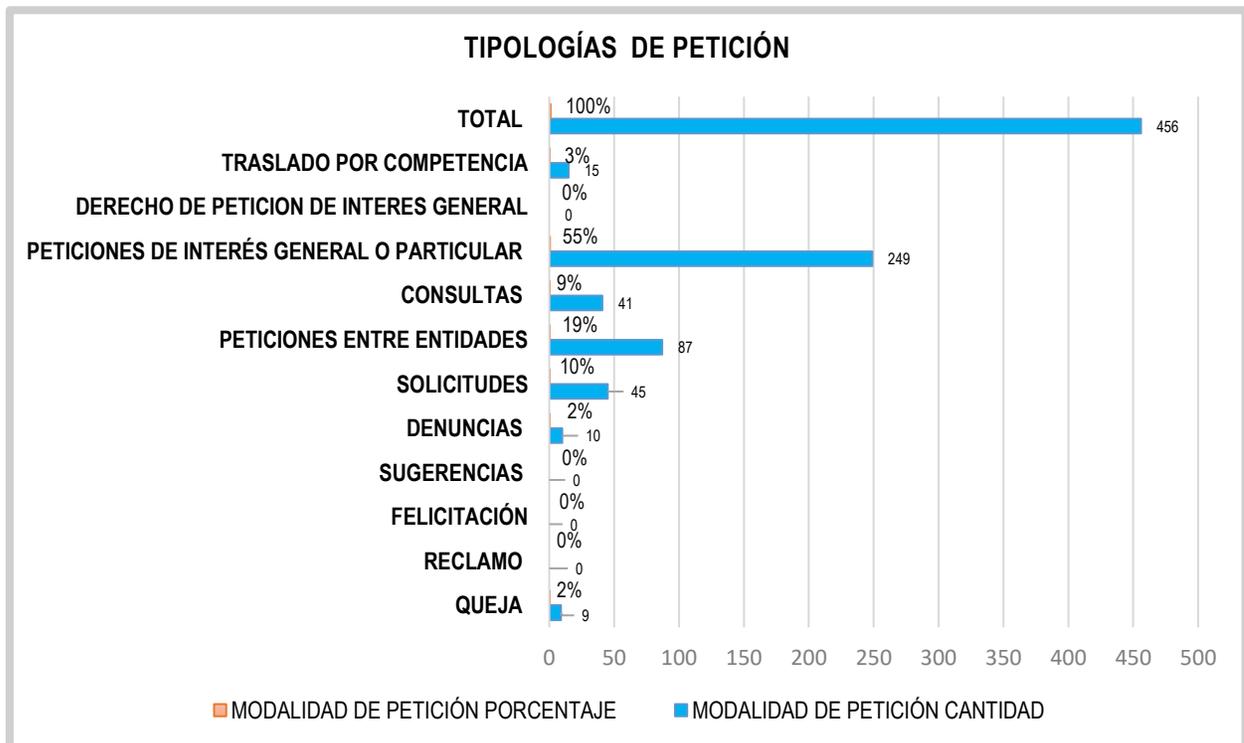


Gráfico No 3 Tipologías de Petición.

En el periodo evaluado del 01 de junio al 30 de junio del 2024, se identificó que la modalidad de petición con mayor frecuencia es la Petición de Interés General o Particular con un 55%, seguido de Peticiones entre Entidades y Solicitudes con él 19% y 11% 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

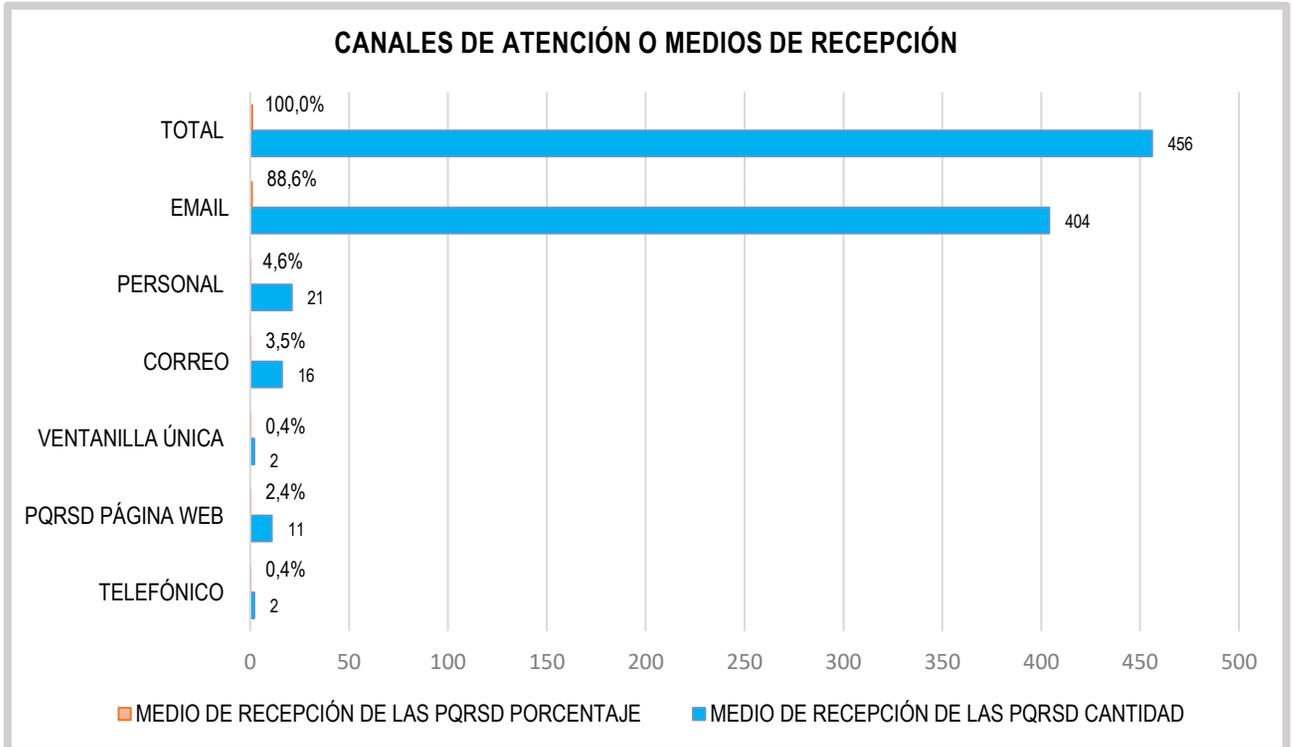


Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSD.

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 88,6% que equivalen a 404 radicados, lo que evidencia una debilidad en la entidad, 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, 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 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

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, Código: A7-IN-02, versión 1, vigente desde el 19-12-2023 y el Instructivo Pautas y Lineamientos Generales para el Manejo SGD Orfeo, versión No 1, vigente desde el 19-12-2023...”; se debe dar cumplimiento en la implementación en lo que corresponde a generar las respuestas a usuarios externos en la plantilla de oficio.

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

El Grupo de Control Interno, en aras de realizar seguimiento a las PQRSD que no presentaron respuesta en el mes anterior (mayo), evidenció en el presente periodo (junio) del 2024 que de 588 peticiones recepcionadas, catorce (14), no tienen soporte de radicación para su respuesta en el Gestor Documental Orfeo en la plantilla establecida como se relaciona a continuación:

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20244700058752	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO
20244700056742	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20244700055282	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20244700054562	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20244700054502	Sin respuesta.	SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD SSNA
20244700053832	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA
20244700053362	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20244700052862	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20244700052562	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20244700052152	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20244700052062	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20244700050922	Sin respuesta.	DIRECCIÓN GENERAL
20244700050222	Sin respuesta.	DIRECCIÓN GENERAL
20244700045602	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES

Tabla No 4. Resumen respuesta en formato no establecido

Es importante precisar que persisten sin respuesta 14 solicitudes, verificadas por el Grupo de Control en seguimiento del mes de junio del 2024.

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

De igual forma, 15 peticiones pendientes de respuesta en el mes de mayo del 2024, evidencian respuesta extemporánea según lo observado en el Gestor Documental Orfeo como se relaciona a continuación:

No RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20246720005852	PNN TAYRONA	20246550002023	08-07-2024
20246720005832	PNN TAYRONA	20246550002013	08-07-2024
20246610002092	PNN TAYRONA	20246530003571	12-06-2024
20244700061132	GGH	20244401187461	31-05-2024
20244700060852	GGH	20244401261011	12-06-2024
20244700060562	GGH	20244401184611	31-05-2024
20244700060342	GGF	20244301223211	06-06-2024
20244700060012	GGF	20244300002683	27-05-2024
20244700056982	SGM	20242001335871	20-06-2024
20244700054872	DG	20241001221531	06-06-2024
20244700053852	GPM	20242201008011	09-05-2024
20244700051272	DTCA	20246560003311	28-05-2024
20244700050732	PNN CHINGAZA	20247160002643	30-05-2024
20244700049782	DG	20241000004353	07-05-2024
20241301043061	OAJ	20241301043061	15-05-2024

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 junio 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.*

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

3. Establecer y administrar un Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo control, manejo de información y ejecución del sistema, velando porque cada una de las dependencias de la Entidad atiendan las quejas y reclamos realizados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la Ley.

4. Recibir, tramitar, proyectar, gestionar y hacer seguimiento a la respuesta de los derechos de petición, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias, que por los diferentes canales de atención al Ciudadano eleven los Ciudadanos.

7. Proponer, emitir, implementar y hacer seguimiento a los procedimientos, protocolos, instructivos, caracterización de Ciudadanos, directrices y demás instrumentos que optimicen la atención al Ciudadano.

8. Crear e implementar mecanismos que permitan incrementar el uso de los canales de atención de Parques Nacionales, para mejorar el contacto con el ciudadano y la participación de este, acorde con los lineamientos dados por el Programa de Gobierno en Línea, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, el Plan Anticorrupción y demás relacionados con atención al Ciudadano.

10. Formular y ejecutar estrategias que fomenten la cultura de servicio y atención al Ciudadano al interior de la Entidad.”

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

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

Se generó el acto administrativo que modifica las funciones de los grupos de trabajo internos como, el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Procesos Corporativos, donde 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 junio 2024. De igual forma, se evidenció que los seguimientos y mecanismos para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta no son 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.

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

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, 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, no tienen actualizaciones vigentes (2023-2024).

GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

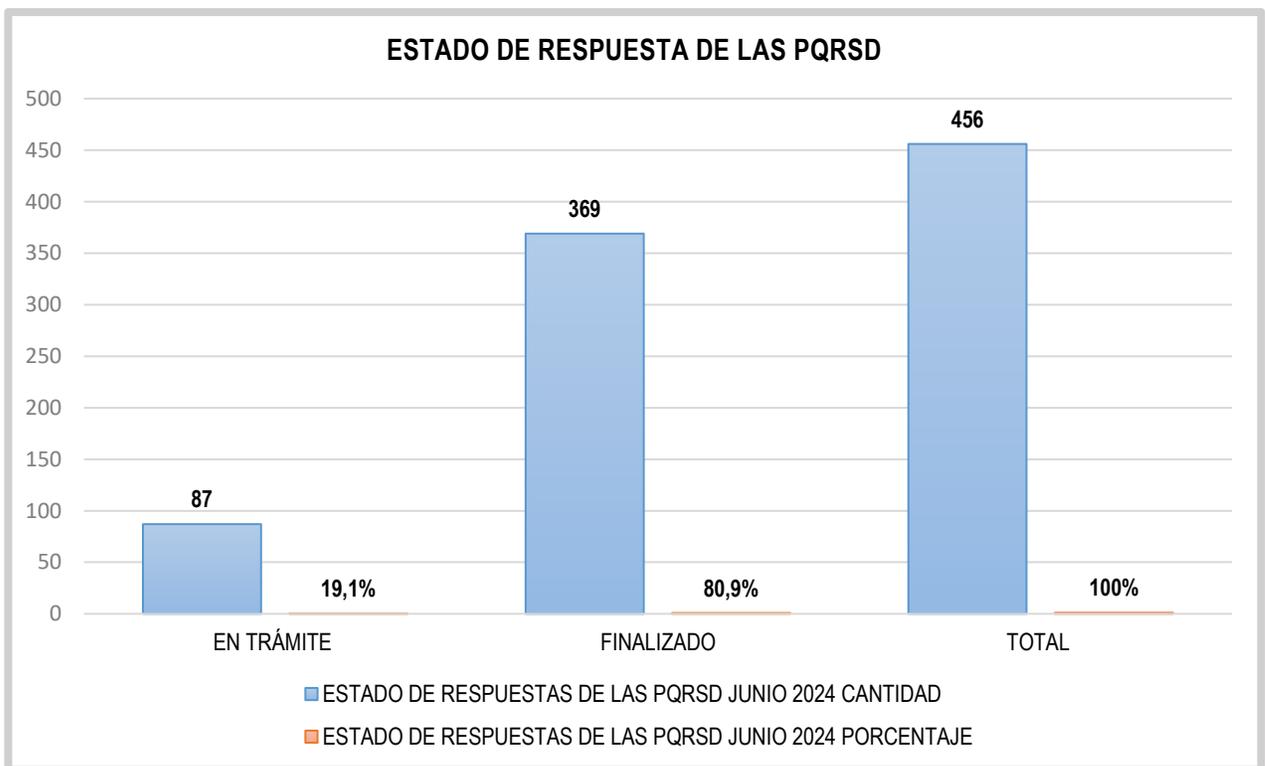


Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSD.

Según la gráfica se evidencia que, de las 456 solicitudes radicadas en el mes de mayo del 2024, 369 equivalentes al 80,9% fueron contestadas y 20 radicados que equivalen al 4%, a la fecha de elaboración del presente informe están pendientes de respuesta como se relaciona a continuación:

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20246610002572	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20244700073832	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO GPM
20244700073722	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20244700073712	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20244700073422	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA
20244700073322	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO GPM
20244700073082	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA
20244700072792	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO GPM
20244700072652	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO GPM
20244700071602	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO GPM
20244700071172	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20244700070782	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA
20244700070742	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA
20244700070572	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20244700069322	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO GPM
20244700069302	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO GPM
20244700068002	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA CORCHAL MONO HERNANDEZ
20244700067372	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA
20244700064002	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20244700063852	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno a los radicados con respuesta del mes de junio del 2024, se evidencia que fueron atendidas 369 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
20244700062552	4/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20244611205091	2024-06-05
20244700062002	4/06/2024	TRASLADO POR COMPETENCIA	NIVEL CENTRAL	2024-06-12	20244611206201	2024-06-05
20244700063702	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20244611210941	2024-06-05
20244700063912	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20244611211031	2024-06-05
20244700064082	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20244611211101	2024-06-05
20244700063102	5/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-20	20246280000361	2024-06-06
20244700064692	6/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20244611221461	2024-06-06
20245170064982	6/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAM	2024-06-28	20245170000571	2024-06-06
20244700062472	4/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20244601223721	2024-06-06
20244700064762	6/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20244701224481	2024-06-06
20244700063162	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20244001233531	2024-06-07
20244700062432	4/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20242401234281	2024-06-07

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700063402	5/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-20	20242301236641	2024-06-07
20244700063222	5/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-20	20242401245741	2024-06-11
20244700063442	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20242401247301	2024-06-11
20244700063522	5/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-20	20242401247451	2024-06-11
20244700065612	7/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20244611248321	2024-06-11
20244700062222	4/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-19	20247170000691	2024-06-11
20244700066552	11/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20247010002961	2024-06-11
20244700067112	11/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20244611250611	2024-06-11
20244700063892	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20242301250771	2024-06-11
20244700065882	7/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-24	20242401252291	2024-06-12
20244700064802	6/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-21	20246750000311	2024-06-12
20244700064252	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20247670004191	2024-06-12
20244700066792	11/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20247670004201	2024-06-12
20244700066802	11/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20247670004211	2024-06-12
20244700066742	11/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20247710004221	2024-06-12
20246610002522	7/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTCA	2024-06-24	20246530003571	2024-06-12
20246180002422	7/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTAO	2024-06-24	20246180000281	2024-06-13
20244700068282	13/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20244611270091	2024-06-13
20244700066992	11/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-25	20246180000291	2024-06-13
20244700068432	13/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20244611272351	2024-06-13
20246270004582	6/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTAO	2024-06-21	20246000003491	2024-06-13
20244700064822	6/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-14	20242201274181	2024-06-13
20244700066842	11/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-07-25	20246720002701	2024-06-13
20244700064452	6/06/2024	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20246720002721	2024-06-13
20244700064432	6/06/2024	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20246720002731	2024-06-13
20244700064442	6/06/2024	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20246720002741	2024-06-13
20244700064422	6/06/2024	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20246720002751	2024-06-13
20244700064412	6/06/2024	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20246720002761	2024-06-13
20244700064392	6/06/2024	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20246720002771	2024-06-13
20244700064382	6/06/2024	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20246720002781	2024-06-13
20244700064372	6/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20246720002791	2024-06-13
20244700066812	11/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-07-25	20247720004281	2024-06-14

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
2024620008822	6/06/2024	DENUNCIAS	DTAO	2024-06-28	20246200002201	2024-06-14
20244700065122	6/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20244701284661	2024-06-14
20244700068532	13/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20244611284701	2024-06-14
20244700067672	12/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-07-26	20241501284791	2024-06-14
20244700068832	14/06/2024	TRASLADO POR COMPETENCIA	NIVEL CENTRAL	2024-06-21	20244611285081	2024-06-14
20244700062502	4/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-19	20242401285541	2024-06-14
20244700063312	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20242401285641	2024-06-14
20244700063542	5/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-20	20242401285741	2024-06-14
20244700063562	5/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-20	20242401285761	2024-06-14
20244700063592	5/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-20	20242401285771	2024-06-14
20244700063722	5/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-20	20242401285901	2024-06-14
20244700063832	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20242401285961	2024-06-14
20246610002532	12/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2024-07-04	20246550003661	2024-06-14
20244700064172	5/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-20	20242401286011	2024-06-14
20244700064732	6/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-21	20242401286081	2024-06-14
20244700065012	6/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-21	20242401286181	2024-06-14
20244700065062	6/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-21	20242401286221	2024-06-14
20244700065152	6/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-21	20242401286251	2024-06-14
20244700066592	11/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-25	20242401287611	2024-06-14
20244700065652	7/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20244701288161	2024-06-14
20244700064242	5/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-20	20246200002271	2024-06-14
20244700062262	4/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20242201294851	2024-06-16
20244700068812	14/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-08	20242201294971	2024-06-16
20244700064992	6/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20244401295631	2024-06-17
20244700065112	6/06/2024	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20246660001601	2024-06-17
20246720005912	12/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	2024-06-26	20246720002831	2024-06-17
20244700062312	4/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20246770000351	2024-06-17
20244700067002	11/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-25	20242401298301	2024-06-17
20244700067912	12/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20246720002841	2024-06-17
20244700069642	17/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20244611299501	2024-06-17
20244700068492	13/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20244611299711	2024-06-17
20244700068232	13/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20242401299791	2024-06-17
20244700069382	17/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-07-31	20246270001221	2024-06-17

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700063462	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20246530003691	2024-06-17
20244700069732	17/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20244201301391	2024-06-17
20244700065972	7/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20244701301781	2024-06-17
20244700067472	12/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20247160001881	2024-06-17
20244700069102	14/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20247160001901	2024-06-17
20244700064022	5/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-20	20245670000041	2024-06-17
20244700066492	11/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-25	20242401306931	2024-06-18
20244700069812	17/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20246720002861	2024-06-18
20244700069802	17/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20246720002871	2024-06-18
20244700063182	5/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-20	20242401310381	2024-06-18
20244700062082	4/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-19	20246200002301	2024-06-18
20244700067952	12/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20244701312721	2024-06-18
20244700062292	4/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20242001313911	2024-06-18
20244700067932	12/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-19	20242001314371	2024-06-18
20244700062062	4/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20242401319721	2024-06-19
20244700066972	11/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-25	20247160001931	2024-06-19
20244700062872	4/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20242401320051	2024-06-19
20244700063242	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20242401320111	2024-06-19
20244700063572	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20242401320131	2024-06-19
20244700063642	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20242401320181	2024-06-19
20244700063772	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20242401320241	2024-06-19
20244700063992	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20242401320371	2024-06-19
20247060004622	11/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	2024-06-25	20242401320401	2024-06-19
20244700067532	12/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20242401320491	2024-06-19
20244700067792	12/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20242401320551	2024-06-19
20244700070352	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20244611320781	2024-06-19
20244700068362	13/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20242401320901	2024-06-19
20244700068672	13/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20242401321151	2024-06-19
20244700069842	17/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20242401321301	2024-06-19
20244700069702	17/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20246770000381	2024-06-19
20244700064402	6/06/2024	QUEJA	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20244601321451	2024-06-19
20244700065532	7/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-24	20244601321831	2024-06-19

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700068262	13/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20242401323641	2024-06-19
20244700068722	14/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20242401323721	2024-06-19
20246100001802	7/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAO	2024-06-24	20246000003681	2024-06-19
20244700063512	5/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-20	20246200002321	2024-06-19
20244700062492	4/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-07-18	20242301325971	2024-06-19
20244700070962	19/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-11	20244701326011	2024-06-19
20247570041922	12/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTPA	2024-07-04	20247660004501	2024-06-19
20244700065242	6/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-21	20246000003701	2024-06-19
20244700068452	13/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20247210000361	2024-06-19
20244700068632	13/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20242101331111	2024-06-20
20244700069272	15/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20242401333911	2024-06-20
20244700069442	17/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20242401334031	2024-06-20
20244700066602	11/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-25	20241501334071	2024-06-20
20244700070102	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20242401334181	2024-06-20
20244700069582	17/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20246720002891	2024-06-20
20244700070252	18/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20242401334561	2024-06-20
20245170071252	20/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAM	2024-07-12	20245170000661	2024-06-20
20246610002512	7/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	2024-06-24	20246530003801	2024-06-20
20244700069722	17/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20246720002911	2024-06-20
20246200008552	4/06/2024	DENUNCIAS	DTAO	2024-06-26	20246000003721	2024-06-20
20244700070262	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20242401336211	2024-06-20
20244700070902	19/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-11	20242401336271	2024-06-20
20246660001282	6/06/2024	QUEJA	DTCA	2024-06-28	20246660001681	2024-06-20
20244700070072	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20242301336651	2024-06-20
20244700069552	17/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20242301336841	2024-06-20
20244700067962	12/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20244701336961	2024-06-20
20246180002452	17/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTAO	2024-07-02	20246180000301	2024-06-20
20244700062382	4/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20245730000481	2024-06-20
20244700062242	4/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20245730000491	2024-06-20
20245680071542	20/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTAN	2024-07-05	20245680001501	2024-06-20
20244700065992	7/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-24	20245050000341	2024-06-20
20244700070232	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20242401340091	2024-06-21

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700061752	4/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20244401344401	2024-06-21
20244700071732	21/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-15	20244611344871	2024-06-21
20244700063352	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20242301345801	2024-06-21
20246720005902	7/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	2024-06-24	20246720002981	2024-06-21
20244700070112	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20242301347091	2024-06-21
20244700068682	13/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20241801347191	2024-06-21
20244700071132	20/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-21	20247500004611	2024-06-21
20244700067402	12/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20242301348591	2024-06-21
20244700071832	21/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-07-08	20246720003011	2024-06-21
20244700071212	20/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20246720003021	2024-06-21
20244700062442	4/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20242401349141	2024-06-21
20244700064602	6/06/2024	QUEJA	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20247160001991	2024-06-23
20244700068862	14/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-08	20244401349651	2024-06-24
20244700071962	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-16	20244611349691	2024-06-24
20244700071042	19/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-11	20242301349751	2024-06-24
20244700071222	20/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-12	20244301349771	2024-06-24
20244700064152	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20246720003031	2024-06-24
20244700066502	11/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-25	20247660004661	2024-06-24
20246720005972	21/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2024-07-15	20246720003041	2024-06-24
20244700071202	20/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-12	20246720003051	2024-06-24
20244700065932	7/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20242401349851	2024-06-24
20244700071192	20/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20246720003061	2024-06-24
20244700069252	14/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20242401349861	2024-06-24
20244700069452	17/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20242401349891	2024-06-24
20244700069912	17/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20242401350001	2024-06-24
20244700070052	18/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20242401350051	2024-06-24
20244700070132	18/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20242401350231	2024-06-24
20244700071322	20/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20242401350461	2024-06-24
20244700072262	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-16	20244401350621	2024-06-24
20247570041992	13/06/2024	CONSULTA	DTPA	2024-07-29	20247660004671	2024-06-24
20247570041692	6/06/2024	CONSULTA	DTPA	2024-07-23	20247660004681	2024-06-24
20244700066172	7/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20247660004691	2024-06-24
20244700065962	7/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-24	20242401353221	2024-06-24

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700069312	16/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20242001353241	2024-06-24
20244700062422	4/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-26	20244401354201	2024-06-24
20244700070322	18/06/2024	TRASLADO POR COMPETENCIA	NIVEL CENTRAL	2024-06-25	20246530003891	2024-06-24
20244700065492	7/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20242401354541	2024-06-24
20244700071232	20/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-12	20242301354711	2024-06-24
20244700063362	5/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-07-19	20244401354821	2024-06-24
20244700071772	21/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-15	20242301354991	2024-06-24
20244700066212	7/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20242401355431	2024-06-24
20244700067512	12/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20242401355671	2024-06-24
20244700067702	12/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20242401355691	2024-06-24
20244700068272	13/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20242401355841	2024-06-24
20244700068562	13/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20242401355881	2024-06-24
20244700068642	13/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20242401355941	2024-06-24
20244700064962	6/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20242401356061	2024-06-24
20244700068972	14/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-08	20242401356071	2024-06-24
20244700066482	11/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20244401356111	2024-06-24
20244700069262	14/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-08	20242401356131	2024-06-24
20244700069332	17/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20242401356181	2024-06-24
20246720005982	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2024-07-16	20246720003101	2024-06-25
20244700066272	7/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20247510004711	2024-06-25
20246610002662	24/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTCA	2024-07-09	20246530003901	2024-06-25
20244700070282	18/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20247500004751	2024-06-25
20247570042002	13/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTPA	2024-07-05	20247660004761	2024-06-25
20244700068692	13/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20242301364041	2024-06-25
20244700069782	17/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20247160002011	2024-06-25
20244700071302	20/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-12	20244401367341	2024-06-26
20244700069652	17/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20246200002431	2024-06-26
20244700069282	15/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-08	20247510004791	2024-06-26
20244700070932	19/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-11	20246530003911	2024-06-26
20244700070332	18/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20242401373101	2024-06-26
20244700070362	18/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20242401373271	2024-06-26
20244700065502	7/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-07-24	20246200002441	2024-06-26
20244700070372	18/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20242401373331	2024-06-26

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700070652	19/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20242401373351	2024-06-26
20244700068592	13/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20244401373381	2024-06-26
20244700070772	19/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20242401373431	2024-06-26
20244700070942	19/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20242401373441	2024-06-26
20244700070972	19/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20242401373501	2024-06-26
20244700071052	19/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20242401373511	2024-06-26
20244700071852	21/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-08	20242401374471	2024-06-26
20244700071882	21/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-15	20242401374541	2024-06-26
20246610002492	6/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2024-06-28	20246720003141	2024-06-26
20244700072152	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-16	20242401374621	2024-06-26
20244700072162	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-16	20242401374641	2024-06-26
20244700072402	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-16	20242401374691	2024-06-26
20244700069342	17/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20242401374821	2024-06-26
20244700063122	5/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-27	20244401374861	2024-06-26
20244700072182	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-16	20245680001561	2024-06-26
20245680072882	25/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2024-07-17	20245680001571	2024-06-26
20247180003992	26/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTOR	2024-07-18	20247180000291	2024-06-26
20244700069362	17/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20242401376201	2024-06-26
20244700072322	24/06/2024	TRASLADO POR COMPETENCIA	NIVEL CENTRAL	2024-07-02	20244611376491	2024-06-26
20247570042022	14/06/2024	CONSULTA	DTPA	2024-07-30	20247660004831	2024-06-26
20244700071342	20/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-12	20241301377091	2024-06-26
20245680073262	26/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2024-07-18	20245680001581	2024-06-26
20244700069922	17/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20242401377511	2024-06-26
20244700070162	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20242401377781	2024-06-26
20244700070892	19/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-11	20242401377871	2024-06-26 22:44:14.87 8885
20244700072512	25/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-17	20244401378091	2024-06-27
20244700073032	26/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-18	20244401378111	2024-06-27
20247060004752	26/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	2024-07-11	20247030003601	2024-06-27
20244700072822	25/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-17	20244611380831	2024-06-27
20244700065042	6/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20242001383411	2024-06-27
20244700071692	21/06/2024	QUEJA	NIVEL CENTRAL	2024-07-15	20246720003151	2024-06-27
20244700071182	20/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-12	20241801383721	2024-06-27

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700070812	19/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-11	20242401384091	2024-06-27
20244700064862	6/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20242001384131	2024-06-27
20244700068292	13/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20242401384771	2024-06-27
20244700068752	14/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-08	20242301384861	2024-06-27
20244700070982	19/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20242401384881	2024-06-27
20244700071262	20/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20242401384981	2024-06-27
20244700069372	17/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20242401385691	2024-06-27
20247570041682	6/06/2024	CONSULTA	DTPA	2024-07-23	20247660004851	2024-06-27
20244700072252	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-16	20246720003161	2024-06-27
20244700071122	20/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20246000003851	2024-06-27
20247060004592	7/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTOR	2024-07-02	20247200000221	2024-06-27
20244700070522	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20247170000721	2024-06-27
20244700064882	6/06/2024	QUEJA	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20241901391681	2024-06-28
20244700071452	20/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-12	20246530004011	2024-06-28
20244700072752	25/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-17	20247660004891	2024-06-28
20246200009012	17/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2024-07-09	20246200002451	2024-06-28
20244700070852	19/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-11	20242301394321	2024-06-28
20244700072312	24/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-08-08	20242301395471	2024-06-28
20244700064852	6/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-06-28	20246000003911	2024-06-28
20244700066942	11/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20246720003201	2024-06-30
20244700072552	25/06/2024	NO DEFINIDO	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20245510000141	2024-07-02
20244700067502	12/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20242001402741	2024-07-02
20247190001032	11/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTOR	2024-07-03	20241301403091	2024-07-02
20244700070152	18/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20242401403351	2024-07-02
20244700067862	12/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20242401403371	2024-07-02
20244700073352	26/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-11	20244611403841	2024-07-02
20244700073612	27/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-19	20244401403881	2024-07-02
20244700073232	26/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-18	20244401404221	2024-07-02
20244700070082	18/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20246200002461	2024-07-02
20244700072342	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-16	20246720003261	2024-07-02
20244700070472	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20242101406891	2024-07-02
20244700070002	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20245050000371	2024-07-02
20244700073702	27/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-19	20244201408871	2024-07-03

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700069482	17/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-07-31	20242001411111	2024-07-03
20244700070582	19/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20247000003631	2024-07-03
20244700072052	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-16	20244701411581	2024-07-03
20244700071102	20/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20241801411961	2024-07-03
20244700072472	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-16	20247670005081	2024-07-03
20244700072492	24/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20247660005091	2024-07-03
20244700073542	27/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-08-13	20242301414871	2024-07-03
20247570042362	27/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTPA	2024-07-12	20247660005111	2024-07-03
20244700066922	11/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20244401417021	2024-07-03
20244700067192	11/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-03	20244401417041	2024-07-03
20244700071702	21/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-07-08	20243001419981	2024-07-04
20247570042392	27/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTPA	2024-07-12	20247660005131	2024-07-04
20244700070692	19/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20245510000151	2024-07-04
20244700069882	17/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20242401422441	2024-07-04
20244700071362	20/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-12	20242401422661	2024-07-04
20244700071992	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-16	20244701422801	2024-07-04
20244700071782	21/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-08	20242401423071	2024-07-04
20244700072522	25/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-17	20242401423581	2024-07-04
20244700070642	19/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20246010003961	2024-07-04
20244700072762	25/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20242401423801	2024-07-04
20247060004742	25/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTOR	2024-07-10	20242401423971	2024-07-04
20244700073142	26/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-11	20242401424081	2024-07-04
20244700073312	26/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-11	20242401424111	2024-07-04
20244700073382	26/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-11	20242401424341	2024-07-04
20244700073502	27/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-12	20242401424421	2024-07-04
20244700073682	27/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-12	20242401424521	2024-07-04
20244700073692	27/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-12	20242401424581	2024-07-04
20244700070062	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20242401424761	2024-07-04
20244700067772	12/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20245000000841	2024-07-04
20246200008962	12/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2024-07-04	20246200002511	2024-07-04
20244700071032	19/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-07-04	20246200002521	2024-07-04
20244700072462	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-16	20246660001891	2024-07-04

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20247060004732	20/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	2024-07-05	20247030003701	2024-07-04
20244700072712	25/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20246200002541	2024-07-04
20247060004672	13/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTOR	2024-07-05	20247030003711	2024-07-05
20244700073152	26/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-11	20242401439241	2024-07-05
20246200009102	24/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTAO	2024-07-09	20246200002571	2024-07-05
20246200009112	24/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAO	2024-07-09	20246200002611	2024-07-05
20244700068252	13/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-05	20246000003971	2024-07-05
20244700072932	26/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-18	20242401448131	2024-07-08
20244700070912	19/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-08-02	20244611449221	2024-07-08
20244700062192	4/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-07-18	20246220000071	2024-07-08
20244700071952	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-16	20241801452291	2024-07-08
20244700073642	27/06/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-07-12	20242301452431	2024-07-08
20244700069402	17/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20244401453271	2024-07-08
20244700069992	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20244401459751	2024-07-09
20244700073092	26/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-18	20245000000851	2024-07-09
20244700068502	13/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-07-29	20244401460321	2024-07-09
20244700070222	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20244401460391	2024-07-09
20244700072212	24/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20245730000531	2024-07-09
20244700070342	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20244401461651	2024-07-09
20244700072842	25/06/2024	QUEJA	NIVEL CENTRAL	2024-07-17	20244701462721	2024-07-09
20244700069852	17/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-09	20245050000381	2024-07-09
20246720005932	17/06/2024	QUEJA	DTCA	2024-07-09	20246720003351	2024-07-09
20244700070022	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20246720003361	2024-07-09
20244700073252	26/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-18	20242401468791	2024-07-10
20244700071612	21/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-15	20242401469051	2024-07-10
20244700072612	25/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-17	20242401469571	2024-07-10
20244700070862	19/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-11	20244401470721	2024-07-10
20244700073012	26/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-18	20242401470831	2024-07-10
20244700073582	27/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-19	20242401472231	2024-07-10
20244700073602	27/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-19	20242401472521	2024-07-10
20244700073762	27/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-19	20242401472591	2024-07-10
20244700070172	18/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-10	20244401473401	2024-07-10
20244700063152	5/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-07-19	20241401475611	2024-07-10

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700073162	26/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-18	20242401482971	2024-07-11
20244700071622	21/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-15	20242101486741	2024-07-11
20244700067972	12/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-07-26	20241501487191	2024-07-11
20244700073752	27/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-07-12	20246720003381	2024-07-11
20244700071972	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-16	20246720003391	2024-07-11
20247570042152	20/06/2024	CONSULTA	DTPA	2024-08-05	20247660005371	2024-07-11
20247570042192	21/06/2024	CONSULTA	DTPA	2024-08-06	20247660005381	2024-07-11
20246610002892	28/06/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTCA	2024-07-15	20246530004151	2024-07-11
20247570042202	21/06/2024	CONSULTA	DTPA	2024-08-06	20247660005391	2024-07-11
20244700070712	19/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-11	20246720003401	2024-07-11
20244700070822	19/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-11	20244401489711	2024-07-11
20244700072392	24/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-16	20246560004161	2024-07-11
20244700067552	12/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-07-26	20247000003771	2024-07-11
20244700064812	6/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-07-23	20246550004171	2024-07-12
20246720005962	20/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2024-07-12	20246720003431	2024-07-12
20244700073782	27/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-19	20247580005441	2024-07-12
20244700073342	26/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-18	20241301514531	2024-07-15
20244700073532	27/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-19	20242401520921	2024-07-16
20244700072862	25/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-17	20246680000361	2024-07-16
20244700073182	26/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-18	20242301528011	2024-07-16
20244700073052	26/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-18	20242101533701	2024-07-17
20247570042382	27/06/2024	CONSULTA	DTPA	2024-08-13	20247660005581	2024-07-17
20244700072702	25/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-17	20247000003911	2024-07-17
20244700073202	26/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-18	20242201538541	2024-07-17
20244700073392	26/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-18	20241301542491	2024-07-17
20244700073452	27/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-19	20242401550061	2024-07-18
20244700073062	26/06/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-07-18	20247530005701	2024-07-18
20246660001292	6/06/2024	QUEJA	DTCA	2024-06-28	20246660002051	2024-07-19
20247570042172	20/06/2024	CONSULTA	DTPA	2024-08-05	20247660005721	2024-07-19
20244700073732	27/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-08-13	20242201594341	2024-07-24
20244700066452	11/06/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-07-25	20246000004781	2024-07-25
20245540070432	18/06/2024	CONSULTA	DTAN	2024-08-01	20245530000291	2024-08-01

Tabla No 9. Resumen PQRSD atendidas de manera oportuna.

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

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
20244700062552	04/06/2024	2024	6	26/06/2024	05/06/2024	-49

Al analizar el radicado 20244700062552 del 04 de junio de 2024, los días de desfase en cuanto a la fecha de la respuesta generada, no corresponden teniendo en cuenta que se radicó el 04-06-2024 y el archivo Excel remitido por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, establece (-49) 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 en la fecha de respuesta generada.

RECOMENDACIONES

- Programar diferentes medios de socialización 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 implementar mecanismos para llevar el control de las respuestas 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.

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

- Es importante adoptar mecanismos que permitan que los Derechos de Petición y Solicitudes de Información de la Contraloría General de la Republica CGR, se radiquen en el Gestor Documental Orfeo de tal forma que guarden trazabilidad con la respuesta generada por cada responsable y no reflejen en su recepción, incumplimiento al Grupo de Control Interno que solo actúa como articulador en el Rol de Relación con Entes de Control.
- 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.

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 evidencian debilidades con relación a las respuestas oportunas de las PQRSD, conforme se registra en el presente informe y de los meses anteriores. De igual forma, para el periodo del mes de junio del 2024, se identificó que un 19% de las PQRSD radicadas fueron de manera extemporánea y sin respuesta, presentando un aumento de 1 punto porcentual en comparación con el periodo anterior al mes de mayo del 2024, que fue del 18%.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno

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