

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

**PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL**

GRUPO DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS
VIGENCIA: DEL 01 SEPTIEMBRE AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2024.**

Bogotá D.C., 10 de octubre 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 auditoria 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 Auditorias 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 31 de septiembre 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.”.

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

- Decreto reglamentario No. 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- 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 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 septiembre al 30 de septiembre 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 septiembre de 2024, se recibieron 577 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC.

Con el fin de verificar que las PQRSD del 01 al 30 de septiembre 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: EL_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PQRSD

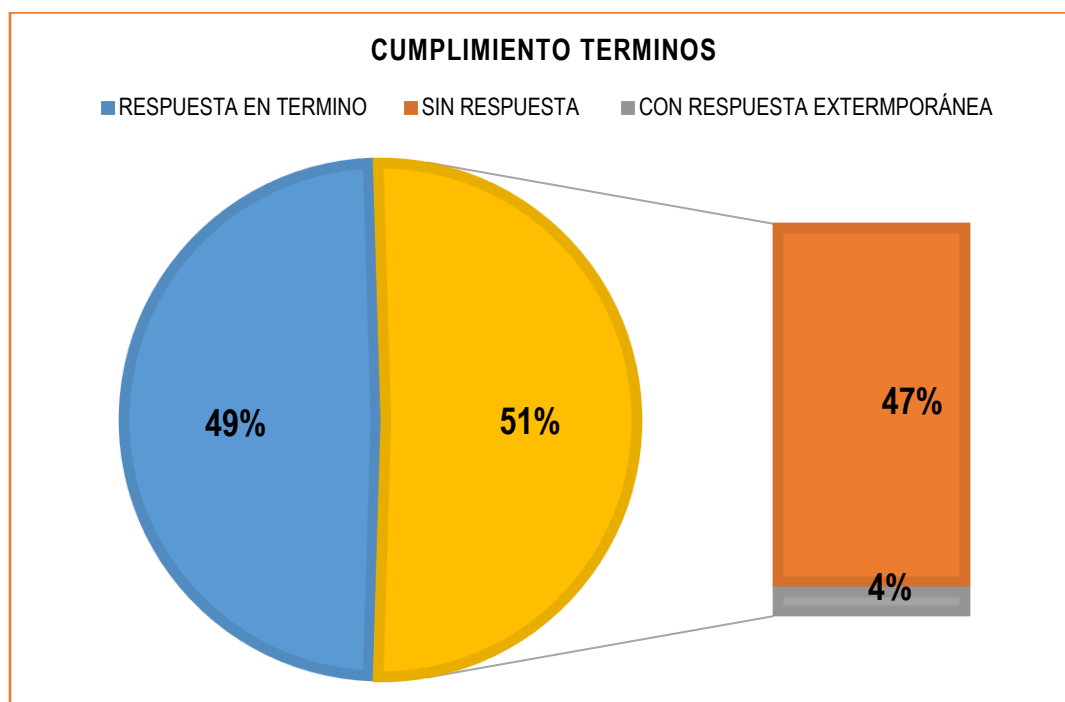
1. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA

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 septiembre al 30 de septiembre del 2024, se recibieron quinientas setenta y siete (577) 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, 283 radicados que equivalen a un 49% de los clasificados como PQRSD, su respuesta se generó de manera oportuna.

De igual forma, 22 radicados que equivalen al 4%, se respondieron de manera extemporánea y 272 que corresponden al 47%, 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 577 PQRSD, se dio respuesta extemporánea a 22 que equivalen al 4% 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	3	DTCA – Dirección Territorial Caribe	4%
		Parque Nacional Natural Tayrona	4%
		Vía Parque Isla de Salamanca VIPIS	4%
DTAO	1	Parque Nacional Natural Los Nevados	5%
DTAM	3	Parque Nacional Natural Chiribiquete	9%
		DTAM – Dirección Territorial Amazonia	4%
NIVEL CENTRAL	15	Dirección General	9%
		Grupo de Gestión e Integración del SINAP	9%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales SSNA	9%
		Oficina Asesora Jurídica	9%
		Subdirección Administrativa y Financiera	5%
		Grupo de Gestión Humana	14%
		Oficina Asesora de Planeación	5%
		Grupo de Contratos	5%
		Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	5%
TOTAL	22	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 septiembre del 2024 fueron: Nivel Central (Grupo de Gestión Humana -GGH).

Es importante aclarar que los radicados asignados al Grupo de Control Interno - GCI, corresponden a los diferentes requerimientos que hace la Contraloría General de la República, y por lo tanto el GCI no es el responsable de elaborar la respuesta, ya que la misma están a cargo de las Unidades de Decisión de la Entidad, anotando que ninguno se ha vencido.

De las 577 PQRS, no se ha dado respuesta a 272 radicados que equivalen al 47% 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
DTAO	12	DTAO - Dirección Territorial Andes Occidentales	1%
		Parque Nacional Natural Los Nevados	2%
		Parque Nacional Natural Orquídeas	1%
		Santuario de Fauna y Flora La Corota	1%
		Parque Nacional Natural Purace	1%
DTPA	10	Parque Nacional Natural Farallones de Cali	1%
		DTPA - Dirección Territorial Pacifico	3%
		Parque Nacional Natural Katios	1%
DTOR	4	DTOR - Dirección Territorial Orinoquia	1%
		Parque Nacional Natural Manacacias	1%
		Parque Nacional Natural Sumapaz	1%
DTAM	4	Parque Nacional Natural Chiribiquete	1%
		DTAM - Dirección Territorial Amazonia	1%
DTAN	13	Parque Nacional Natural el Cocuy	2%
		DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales	2%
		Santuario de Fauna y Flora Iguaque	1%
DTCA	29	DTCA - Dirección Territorial Caribe	2%
		Parque Nacional Natural Tayrona	3%
		Santuario de Fauna y Flora Los Colorados	1%
		Parque Nacional Natural Corales del Rosario y de San Bernardo	3%
		Parque Nacional Natural Macuira	1%
		VIPIS – Vía Parque Isla de Salamanca	2%
		Parque Nacional Natural Paramillo (1)	1%
NIVEL CENTRAL	200	Grupo de Comunicaciones (3)	1%
		Grupo de Gestión Humana (41)	15%
		Oficina Asesora de Planeación (1)	1%
		Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas (4)	2%
		Subdirección Administrativa y Financiera (3)	1%
		Oficina Asesora Jurídica (30)	11%
		Grupo de Planeación y Manejo (9)	3%

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
		Dirección General (5)	2%
		Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental (13)	5%
		Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información (2)	1%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (6)	2%
		Grupo de Gestión e Integración del SINAP (3)	1%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación (78)	29%
		Grupo de Atención al Ciudadano (3)	1%
TOTAL	272	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: EL_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

GRAFICA No 2 TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES

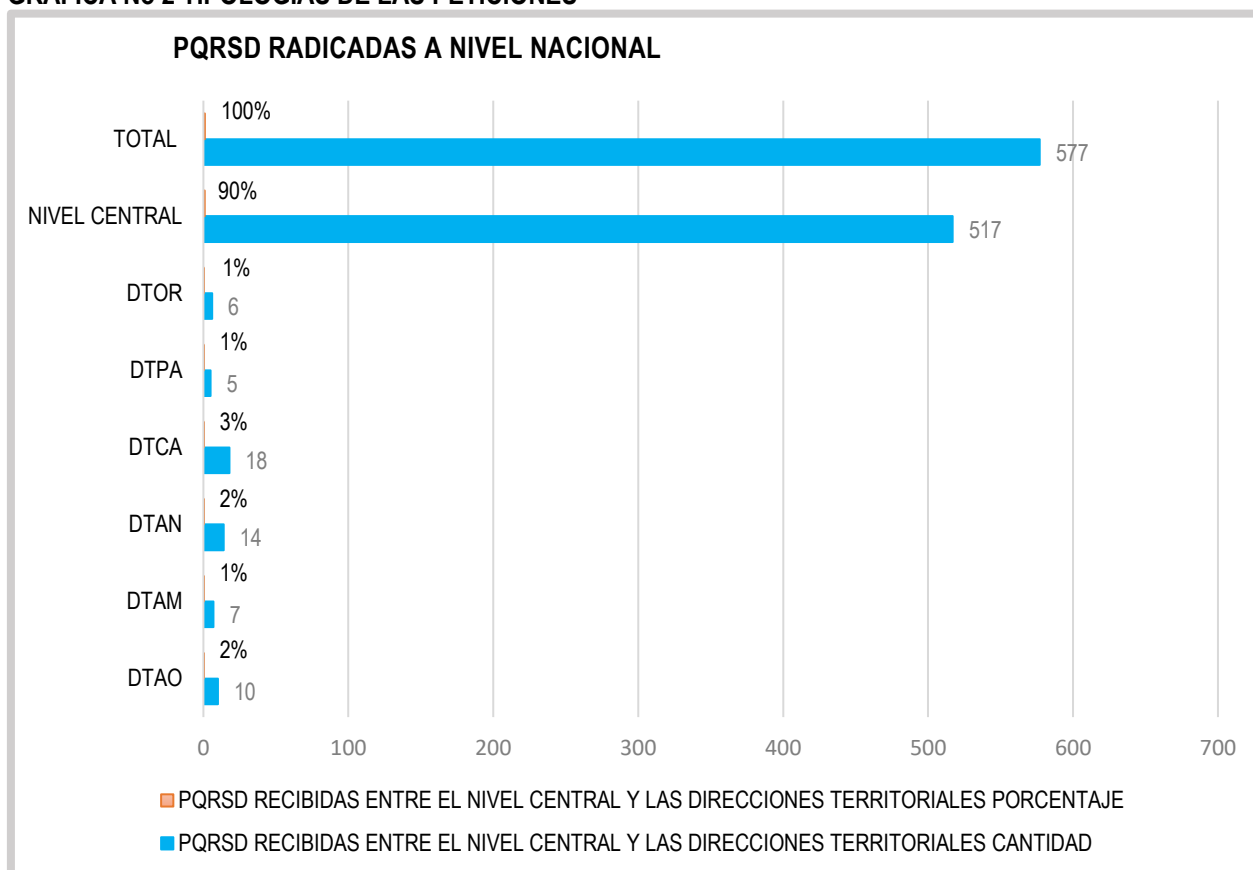


Gráfico No 2. PQRSD radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales.

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 577 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 517 peticiones radicadas, seguido por la Dirección Territorial Caribe con 18, lo que permite establecer que el 90% 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

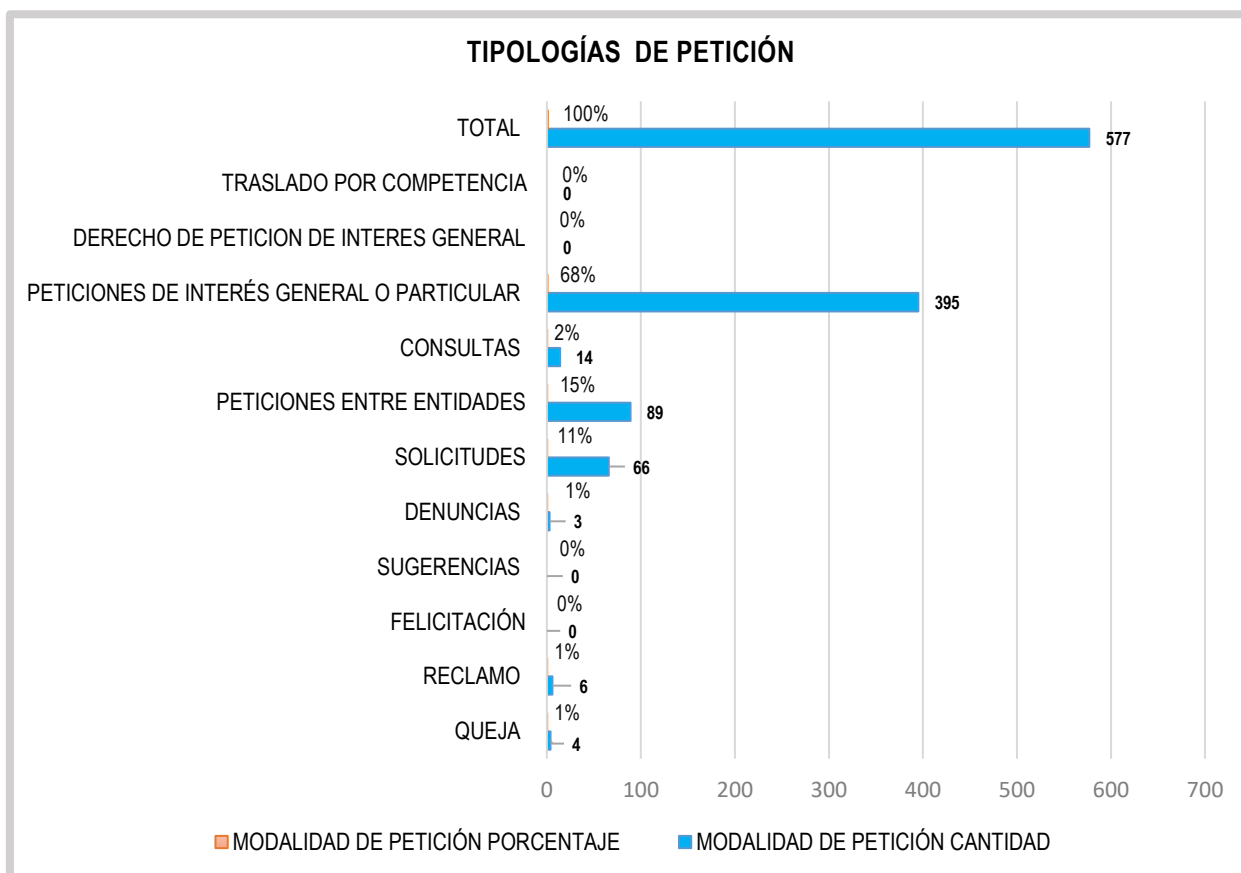


Gráfico No 3 Tipologías de Petición.

En el periodo evaluado del 01 de septiembre al 30 de septiembre del 2024, se identificó que la modalidad de petición con mayor frecuencia es la Petición de Interés General o Particular con un 68%, seguido de Peticiones entre Entidades con él 15%, 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

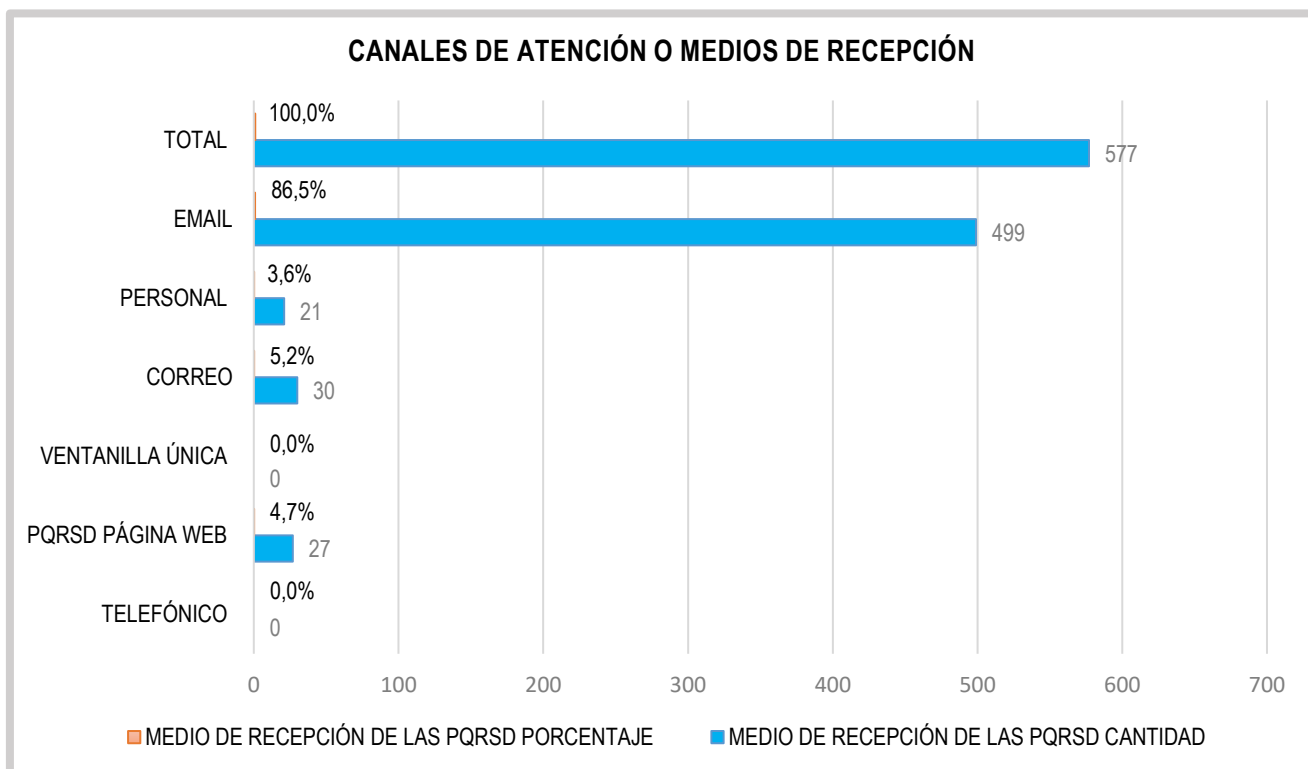


Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSD.

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 86,5% que equivalen a 499 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 sus 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 buscar 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: EL_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

3. ANÁLISIS CRITERIOS DE RESPUESTA DE PQRS

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 PQRS, 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 AGOSTO DE 2024:

El Grupo de Control Interno, con el fin de realizar seguimiento a las PQRS que no presentaron respuesta en el mes anterior (agosto), evidenció en el presente periodo (septiembre) del 2024 que de 575 peticiones recepcionadas, tres (3), 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
20244700084812	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20244700083952	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20244700077592	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA

Tabla No 4. Resumen respuesta en formato no establecido

Es importante precisar que la situación evidenciada con los radicados correspondientes a la tabla No 4, persisten desde el mes de julio del 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 septiembre 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”.

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

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 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 PQRS, no establece los campos, Word Radicado, RTA en 1 y Firmado PDF, Evidencia de Envío, Fecha de Envío, en términos diligenciado totalmente, ni se evidencia informe de seguimiento de PQRS correspondiente al mes de septiembre del 2024. De igual forma, se observó que los seguimientos y mecanismos para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta siguen demostrando no ser efectivos.

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

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, 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

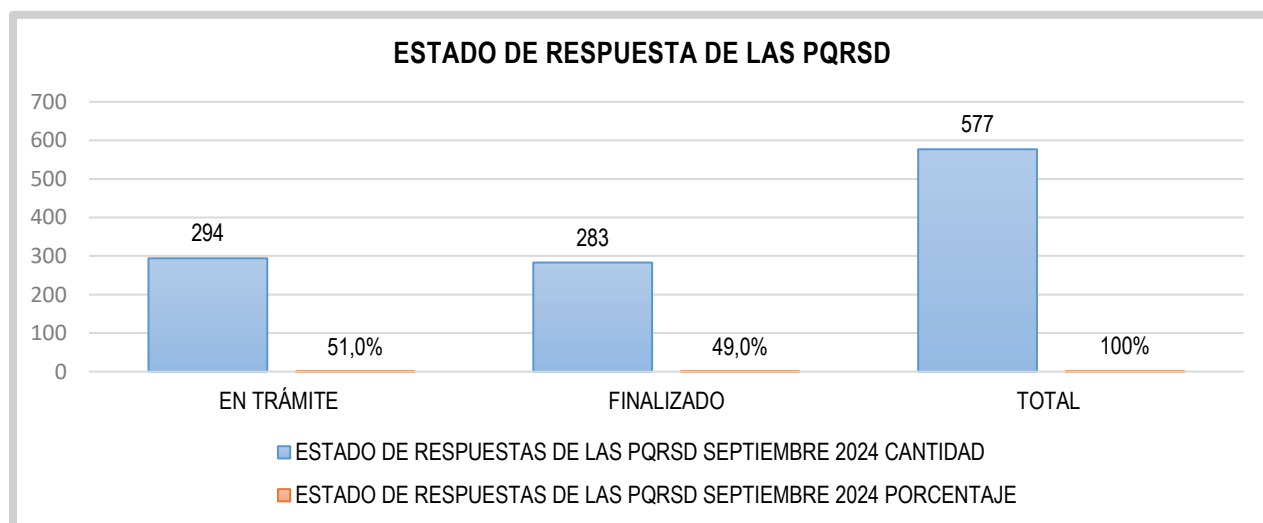


Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSD.

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

Según la gráfica se evidencia que, de las 577 solicitudes radicadas en el mes de septiembre del 2024, 283 equivalentes al 49% fueron contestadas en términos, 272 radicados que equivalen al 47%, no tienen respuesta a la fecha de elaboración del presente informe y 22 que equivalen al 4%, se respondieron extemporáneamente como se relaciona a continuación:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
2024661000112	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20245170114122	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CHIRIBIQUETE
20244700116322	Sin respuesta.	DIRECCION GENERAL
20246200010902	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20244700118172	Sin respuesta.	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20244700119872	Sin respuesta.	DTAM - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20244700113252	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20244700114172	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20244700110702	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CHIRIBIQUETE
20244700114552	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20244700109912	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTRATOS
20244700109552	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20244700113322	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20244700110942	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA DE PLANEACION
20244700110712	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20244700111112	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20244700110962	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20244700119232	Sin respuesta.	DIRECCION GENERAL
20244700109962	Sin respuesta.	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA
20244700112162	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20244700125022	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20244700124982	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA

Tabla No 5. Resumen respuesta en formato no establecido

Es importante precisar que los radicados que corresponden a los requerimientos que hace la Contraloría General de la República, no son competencia y responsabilidad del Grupo de Control Interno para generar su respuesta, aparecen radicados y asignados en el Gestor Documental a esta dependencia pero están a cargo de las Unidades de Decisión de la Entidad y todos se responden en los términos establecidos.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados con respuesta del mes de septiembre del 2024, se evidencia que fueron atendidas 283 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 mismos:

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700110232	2/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-23	20244611901511	2024-09-04
20244700110082	2/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-16	20241901902161	2024-09-04
20244700113112	5/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20244611911701	2024-09-05

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700108282	1/09/2024	RECLAMO	NIVEL CENTRAL	2024-09-20	20242301911971	2024-09-05
20244700110542	3/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-24	20247160002771	2024-09-05
20244700110072	2/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-23	20241040000031	2024-09-05
20244700110172	2/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-23	20247160002781	2024-09-05
20244700110042	2/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-23	20242101914191	2024-09-05
20244700112222	4/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-25	20243001915981	2024-09-05
20244700113422	5/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20244401918591	2024-09-05
20244700114032	6/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20244611924961	2024-09-06
20244700114262	6/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20244611926411	2024-09-06
20246660001512	2/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	2024-09-16	20242301927041	2024-09-06
20246200010552	3/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAO	2024-09-17	20246200003261	2024-09-06
20244700112072	3/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-24	20246200003311	2024-09-07
20244700113372	5/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20244611935001	2024-09-09
20244700115202	9/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-30	20244611944201	2024-09-10
20244700108912	2/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-16	20242401945081	2024-09-10
20244700109892	2/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-16	20242401945191	2024-09-10
20244700114842	9/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-30	20245050000651	2024-09-10
20244700109782	2/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-23	20242301945701	2024-09-10
20244700114772	7/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-20	20241301948731	2024-09-10
20244700114462	6/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20244401951281	2024-09-10
20244700112412	4/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-18	20242401955121	2024-09-11
20244700113652	5/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-19	20242401961591	2024-09-11
20244700110192	2/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-16	20242401963031	2024-09-12
20244700110692	3/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-17	20242401963121	2024-09-12
20244700111912	3/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-17	20242401963151	2024-09-12
20244700111932	3/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-17	20242401963251	2024-09-12
20244700116042	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20244611966631	2024-09-12
20244700109752	2/09/2024	RECLAMO	NIVEL CENTRAL	2024-09-23	20243001967531	2024-09-12
20245170116782	11/09/2024	NO DEFINIDO	DTAM	2024-09-12	20245170000991	2024-09-12
20244700116602	11/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-02	20244301969311	2024-09-12
20244700116832	12/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-03	20244401969791	2024-09-12
20244700117292	12/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-03	20244301970071	2024-09-12
20244700112362	4/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-18	20242401970121	2024-09-12

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700113842	6/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-20	20247530008161	2024-09-12
20244700113282	5/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-19	20242401971241	2024-09-12
20244700113442	5/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-19	20242401971611	2024-09-12
20244700111712	3/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-24	20247580008191	2024-09-12
20247160017402	2/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	2024-09-16	20247160002901	2024-09-13
20246610004022	13/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2024-10-04	20246500006281	2024-09-13
20244700113872	6/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-20	20242401980401	2024-09-13
20244700115762	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20247580008231	2024-09-13
20244700113302	5/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-19	20242401980731	2024-09-13
20244700117232	12/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-03	20247160002941	2024-09-13
20244700116142	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20247160002951	2024-09-13
20244700114382	6/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20247580008261	2024-09-13
20244700114292	6/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20247580008271	2024-09-13
20244700114622	7/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-20	20242401981941	2024-09-13
20244700114422	6/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20247580008291	2024-09-13
20244700115482	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20247580008301	2024-09-13
20244700114562	7/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20247580008311	2024-09-13
20244700114632	7/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20247580008321	2024-09-13
20244700111782	3/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-17	20245730000781	2024-09-13
20244700114492	7/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-20	20242401986861	2024-09-15
20244700114502	7/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-20	20242401986871	2024-09-15
20244700114762	7/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-20	20242401986881	2024-09-15
20244700114752	7/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-20	20242401986891	2024-09-15
20247060007452	2/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTOR	2024-09-23	20242401986901	2024-09-15
20244700114822	9/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-30	20245680002171	2024-09-15
20244700115472	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20244201988171	2024-09-16
20244700112432	4/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-25	20244201989041	2024-09-16
20244700114412	6/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20247500008391	2024-09-16
20247570051192	16/09/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTPA	2024-09-30	20247500008401	2024-09-16
20246260001642	16/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2024-10-07	20246260001951	2024-09-16
20246090003202	11/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2024-10-02	20246000005841	2024-09-16
20244700117132	12/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-03	20242301991411	2024-09-16
20244700110012	2/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-23	20246500006291	2024-09-16

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20246610003992	11/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2024-10-02	20246550006311	2024-09-16
20246610003932	4/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	2024-09-18	20246730000211	2024-09-16
20244700112292	4/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-25	20242101993251	2024-09-16
20244700109332	2/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-23	20242401993371	2024-09-16
20244700109512	2/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-23	20242401993531	2024-09-16
20245730112122	3/09/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTAN	2024-09-17	20245730000801	2024-09-16
20244700114732	7/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-20	20241301999361	2024-09-17
20244700110002	2/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-23	20242401999741	2024-09-17
20244700110602	3/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-24	20242402000091	2024-09-17
20244700110652	3/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-24	20242402000781	2024-09-17
20244700111142	3/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-24	20242402001521	2024-09-17
20244700112032	3/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-24	20242402001891	2024-09-17
20244700114272	6/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20242102002001	2024-09-17
20247500050922	6/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTPA	2024-09-27	20247660008461	2024-09-17
20244700112542	4/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-25	20242402002231	2024-09-17
20244700114742	7/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-20	20242002002331	2024-09-17
20244700113462	5/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-19	20242002002381	2024-09-17
20244700114782	7/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-20	20246280000511	2024-09-17
20244700111302	3/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-24	20246720004681	2024-09-17
20244700113412	5/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20246720004691	2024-09-17
20244700113332	5/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20242402003941	2024-09-17
20244700118372	14/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-04	20242302004701	2024-09-17
20244700116812	11/09/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-09-25	20242302004751	2024-09-17
20244700114792	7/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20242302004821	2024-09-17
20244700113202	5/09/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-10-18	20246770000981	2024-09-18
20244700114572	7/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-20	20242402006951	2024-09-18
20244700113672	5/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20242402009311	2024-09-18
20244700113692	5/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20242402010541	2024-09-18
20244700113752	5/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20242402010831	2024-09-18
20244700113882	6/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20242402011061	2024-09-18
20244700118862	17/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20247030005471	2024-09-18
20244700114222	6/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20242402012531	2024-09-18
20244700114612	7/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20242402013971	2024-09-18

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700118332	14/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20244402015141	2024-09-18
20244700116302	11/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-02	20247190001811	2024-09-18
20244700117442	12/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20242402015611	2024-09-18
20244700114702	7/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20242402016171	2024-09-18
20244700112462	4/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-18	20242402016581	2024-09-18
20244700114582	7/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-20	20242402022361	2024-09-19
20244700118682	16/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-07	20245680002221	2024-09-19
20244700114542	7/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-20	20241302024861	2024-09-19
20244700114862	9/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-30	20242402025851	2024-09-19
20246180002832	12/09/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	DTAO	2024-09-26	20246180000371	2024-09-19
20244700114992	9/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-30	20242402026521	2024-09-19
20244700115332	9/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-30	20242402026571	2024-09-19
20244700117492	12/09/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20245680002241	2024-09-19
20244700115772	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20242402027431	2024-09-19
20244700116092	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20242402027711	2024-09-19
20244700116542	11/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-02	20245500000341	2024-09-20
20244700114962	9/09/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-09-23	20242202030071	2024-09-20
20244700119022	17/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20242302030971	2024-09-20
20244700118552	16/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-07	20242302031291	2024-09-20
20244700117362	12/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-03	20242302031321	2024-09-20
20244700117932	13/09/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20241402031391	2024-09-20
20247060007822	18/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	2024-10-02	20247030005481	2024-09-20
20244700114802	9/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-30	20241302032731	2024-09-20
20244700120472	19/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-10	20244402034111	2024-09-20
20247200001812	20/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTOR	2024-10-11	20247200000741	2024-09-20
20244700111362	3/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-24	20242302038701	2024-09-22
20244700120422	19/09/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-10-03	20247030005501	2024-09-23
20244700113432	5/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20242402041751	2024-09-23
20244700115052	9/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-30	20247660008671	2024-09-23
20244700115452	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20242402042411	2024-09-23
20244700119412	17/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-08	20242302042431	2024-09-23
20244700113242	5/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20242402042451	2024-09-23

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700115832	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20242402042591	2024-09-23
20244700115892	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20242402042711	2024-09-23
20244700115932	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20242402042771	2024-09-23
20244700116062	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20242402042831	2024-09-23
20244700116312	11/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-02	20242402042891	2024-09-23
20244700116582	11/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-02	20242402043021	2024-09-23
20244700119802	18/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-10-02	20242402043161	2024-09-23
20244700116862	12/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-03	20242402043191	2024-09-23
20244700113612	5/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20242402043421	2024-09-23
20244700114392	6/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20247230005561	2024-09-23
20244700111082	3/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-24	20242302043821	2024-09-23
20244700115192	9/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-30	20242402044201	2024-09-23
20244700115252	9/09/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-09-23	20246030006081	2024-09-23
20244700115752	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20242402044271	2024-09-23
20244700121072	20/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-10-04	20242402044901	2024-09-23
20244700114882	9/09/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-09-23	20246280000521	2024-09-23
20244700115822	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20242402045081	2024-09-23
20244700111122	3/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-24	20241002045621	2024-09-23
20244700116362	11/09/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-10-24	20243002045881	2024-09-23
20245170117062	12/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAM	2024-10-03	20245170001101	2024-09-23
20244700117282	12/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-03	20242402046911	2024-09-23
20244700117672	13/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-04	20242402047111	2024-09-23
20244700114982	9/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-30	20241502047191	2024-09-23
20244700112872	4/09/2024	RECLAMO	NIVEL CENTRAL	2024-09-25	20246200003581	2024-09-23
20244700121122	21/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-11	20241302047461	2024-09-23
20244700112212	4/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-25	20246660002921	2024-09-24
20244700119642	18/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-09	20244202053301	2024-09-24
20245680112832	4/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2024-09-25	20245680002261	2024-09-24
20244700116022	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20242202053601	2024-09-24
20244700115352	9/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-30	20242202053671	2024-09-24
20244700119032	17/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-08	20241202053851	2024-09-24
20244700117962	13/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-04	20242402054061	2024-09-24
20244700121002	20/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20247580008751	2024-09-24

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700121872	23/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-10-07	20244202055141	2024-09-24
20244700118872	17/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-08	20242302055461	2024-09-24
20244700118132	14/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-04	20242402055671	2024-09-24
20244700118142	14/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-04	20242402055701	2024-09-24
20244700118472	16/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-07	20242402056071	2024-09-24
20244700121882	23/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-15	20244402056241	2024-09-24
20244700118902	17/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-08	20242302056801	2024-09-24
20244700112802	4/09/2024	QUEJA	NIVEL CENTRAL	2024-09-25	20246720004761	2024-09-24
20247210002052	24/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	2024-10-08	20247210000491	2024-09-24
20244700119502	17/09/2024	RECLAMO	NIVEL CENTRAL	2024-10-08	20246720004771	2024-09-24
20244700113152	5/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20247580008821	2024-09-24
20244700115572	10/09/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-09-24	20246720004781	2024-09-24
20244700113162	5/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20247580008841	2024-09-24
20244700118562	16/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-07	20247190001851	2024-09-24
20244700121302	23/09/2024	QUEJA	NIVEL CENTRAL	2024-10-15	20244402058081	2024-09-24
20244700122142	24/09/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-10-08	20244402058121	2024-09-24
20244700121432	23/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-15	20244402058141	2024-09-24
20244700122172	24/09/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-10-08	20244402058151	2024-09-24
20244700121972	23/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-15	20244402058181	2024-09-24
20244700120902	20/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-11	20244402058211	2024-09-24
20244700120962	20/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-11	20244402058251	2024-09-25
20244700118792	16/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-07	20242402061811	2024-09-25
20244700121772	23/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-10-07	20242402062491	2024-09-25
20245170120092	19/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAM	2024-10-10	20245170001121	2024-09-25
20245680118832	16/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2024-10-07	20245500000371	2024-09-25
20244700117552	13/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20245170001151	2024-09-25
20244700121712	23/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-15	20242402064241	2024-09-25
20244700121562	23/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-15	20242402064471	2024-09-25
20247570051722	25/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTPA	2024-10-17	20247660008881	2024-09-25
20244700119422	17/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-08	20242402064841	2024-09-25
20244700120982	20/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-10-04	20242402064851	2024-09-25
20244700121682	23/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-10-07	20241802064921	2024-09-25
20244700117522	12/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-03	20244702065281	2024-09-25

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700119272	17/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-08	20242402065861	2024-09-25
20244700117342	12/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-03	20242402066031	2024-09-25
20244700115982	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20247190001861	2024-09-25
20244700122212	24/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-16	20247660008901	2024-09-25
20244700118352	14/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-04	20242102066931	2024-09-25
20244700117352	12/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-03	20242402067571	2024-09-25
20244700112762	4/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-25	20242102068141	2024-09-25
20244700121862	23/09/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-10-07	20247210000501	2024-09-26
20244700119722	18/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-09	20242402072291	2024-09-26
20244700118212	14/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-27	20241802072801	2024-09-26
20244700119862	18/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-09	20242402073351	2024-09-26
20244700121822	23/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-15	20242402073501	2024-09-26
20244700121672	23/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-10-07	20245000001211	2024-09-26
20245680118672	16/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2024-10-07	20245680002291	2024-09-26
20244700113342	5/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-26	20242202074221	2024-09-26
20244700119942	18/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-10-02	20246530006421	2024-09-26
20246260001662	26/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2024-10-18	20246260002001	2024-09-26
20246260001672	26/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2024-10-18	20246260002011	2024-09-26
20244700121242	21/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-11	20242402077331	2024-09-26
20244700121542	23/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-15	20242402077411	2024-09-26
20244700115282	9/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-09-30	20242402077881	2024-09-27
20244700116612	11/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-02	20242402077971	2024-09-27
20244700116772	11/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-02	20242402079061	2024-09-27
20244700116892	12/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-03	20242402079371	2024-09-27
20244700117722	13/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-04	20242402080261	2024-09-27
20244700118572	16/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-07	20242402080481	2024-09-27
20244700119332	17/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-08	20242402080641	2024-09-27
20244700119392	17/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20241802081681	2024-09-27
20244700117542	12/09/2024	RECLAMO	NIVEL CENTRAL	2024-10-03	20246720004811	2024-09-27
20244700116762	11/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-02	20242102083041	2024-09-27
20244700122762	25/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-17	20244612083091	2024-09-27
20244700123072	25/09/2024	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2024-11-08	20242402083311	2024-09-27
20244700121832	23/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-10-07	20241302084391	2024-09-27

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700123982	27/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-21	20242402084801	2024-09-27
20247570051762	25/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTPA	2024-10-17	20247670009011	2024-09-29
20244700117832	13/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-04	20247680009021	2024-09-29
20244700121082	20/09/2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2024-10-04	20242302088871	2024-09-29
20246720006412	11/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2024-10-02	20246720004821	2024-09-30
20244700116492	11/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-02	20242402090351	2024-09-30
20244700115682	10/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-01	20242402090691	2024-09-30
20244700118262	14/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-04	20247660009041	2024-09-30
20247570052112	30/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTPA	2024-10-22	20247670009051	2024-09-30
20244700118852	17/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-08	20242402091391	2024-09-30
20244700119082	17/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-08	20242402091891	2024-09-30
20244700123172	25/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-17	20246200003641	2024-09-30
20244700119522	18/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-09	20242402092321	2024-09-30
20245680123082	25/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2024-10-17	20245680002321	2024-09-30
20244700119782	18/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-09	20242402092521	2024-09-30
20244700117562	13/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-04	20242402092571	2024-09-30
20244700119832	18/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-09	20242402092651	2024-09-30
20244700122032	23/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-10-07	20242402092691	2024-09-30
20244700120992	20/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-11	20242402092721	2024-09-30
20244700120952	20/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-11	20242402092871	2024-09-30
20244700122102	24/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-16	20242402093041	2024-09-30
20244700119892	18/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-09	20242402093111	2024-09-30
20244700121152	21/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-11	20242402093181	2024-09-30
20244700120442	19/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-10	20242402093221	2024-09-30
20244700120352	19/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-10	20242402093251	2024-09-30
20244700120332	19/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-10	20242402093291	2024-09-30
20244700117372	12/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-03	20242402093301	2024-09-30
20244700120312	19/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-10	20242402093351	2024-09-30
20244700122412	24/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-16	20242402093381	2024-09-30
20244700120222	19/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-10	20242402093391	2024-09-30
20244700120052	18/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-09	20242402093411	2024-09-30
20244700120042	18/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-09	20242402093451	2024-09-30
20244700117682	13/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-04	20242402093501	2024-09-30

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20244700118532	16/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-30	20241302093611	2024-09-30
20244700122582	24/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-16	20244402093771	2024-09-30
20246610004032	13/09/2024	CONSULTA	DTCA	2024-10-28	20246500006481	2024-09-30
20244700122942	25/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-17	20242402094021	2024-09-30
20244700118692	16/09/2024	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2024-09-30	20241502094081	2024-09-30
20244700118462	16/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-07	20246200003661	2024-09-30
20246760000522	26/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2024-10-18	20246760001241	2024-09-30
20244700124812	30/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-22	20244402095461	2024-09-30
20244700123802	27/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-21	20244402095471	2024-09-30
20244700121312	23/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-15	20244402095481	2024-10-01
20244700124342	27/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-21	20244402095491	2024-10-01
20244700124192	27/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-21	20244402095501	2024-10-01
20244700123902	27/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-21	20244402095511	2024-10-01
20244700124662	30/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-22	20244402095521	2024-10-01
20244700124642	28/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-21	20244402095531	2024-10-01
20244700124632	28/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-21	20244402095541	2024-10-01
20244700124202	27/09/2024	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2024-10-21	20244402095551	2024-10-01

Tabla No 6. 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
20244700110232	02/09/2024	2024	9	23/09/2024	4/09/2024	-6

Al analizar el radicado 20244700110232 del 02 de septiembre de 2024, los días de desfase en cuanto a la fecha de la respuesta generada, no corresponden teniendo en cuenta que se radicó el 02-08-2024 y el archivo Excel remitido por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, establece (-6) días de desfase.

Se evidencia que, por la fecha de respuesta del radicado, no se generó ningún desfase, por lo que se debe verificar la parametrización del aplicativo en los días registrados.

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

Se hace necesario y reiterativo 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

- Se recomienda programar por 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 objeto de optimizar los tiempos de respuesta, lo que permitiría una comprensión 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 envío, 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.
- Es importante atender las recomendaciones realizadas por el Grupo de Control Interno resultado de los seguimientos generados, que permitan minimizar las falencias presentadas en el cumplimiento de los términos legales establecidos por la ley para dar respuestas a las PQRSD recepcionadas en la entidad.
- 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 evidencian 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 septiembre del 2024, se identificó que un 51% de las PQRSD radicadas fueron de manera extemporánea y sin respuesta, presentando un aumento de 31 puntos porcentuales en comparación con el periodo anterior al mes de agosto del 2024, que fue del 20%.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno

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