

	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 - PQRSD
VIGENCIA: DEL 01 MARZO AL 31 DE MARZO DEL 2025.**

Bogotá D.C., 16 de Abril de 2025

	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 31 de marzo del 2025.
- 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, diligenciada por el Proceso de Grupo de Atención al Ciudadano, con base en los procedimientos de PQRSD y cotejada con el Gestor Documental - Orfeo, para el periodo del 01 de marzo al 31 de marzo del 2025.

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. Una vez validada la información de la Matriz de seguimiento generada por el Grupo de Atención al Ciudadano, de la información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se concluye que, para el periodo del 1 al 31 de marzo de 2025, se recibieron 487 solicitudes de acceso a la información pública.

Con el fin de verificar que las PQRSD del 01 de marzo al 31 de marzo del 2025 radicadas a la entidad, se atendieran y se proyectaran las respuestas de manera oportuna, se tomó 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

ÁNÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PQRSD

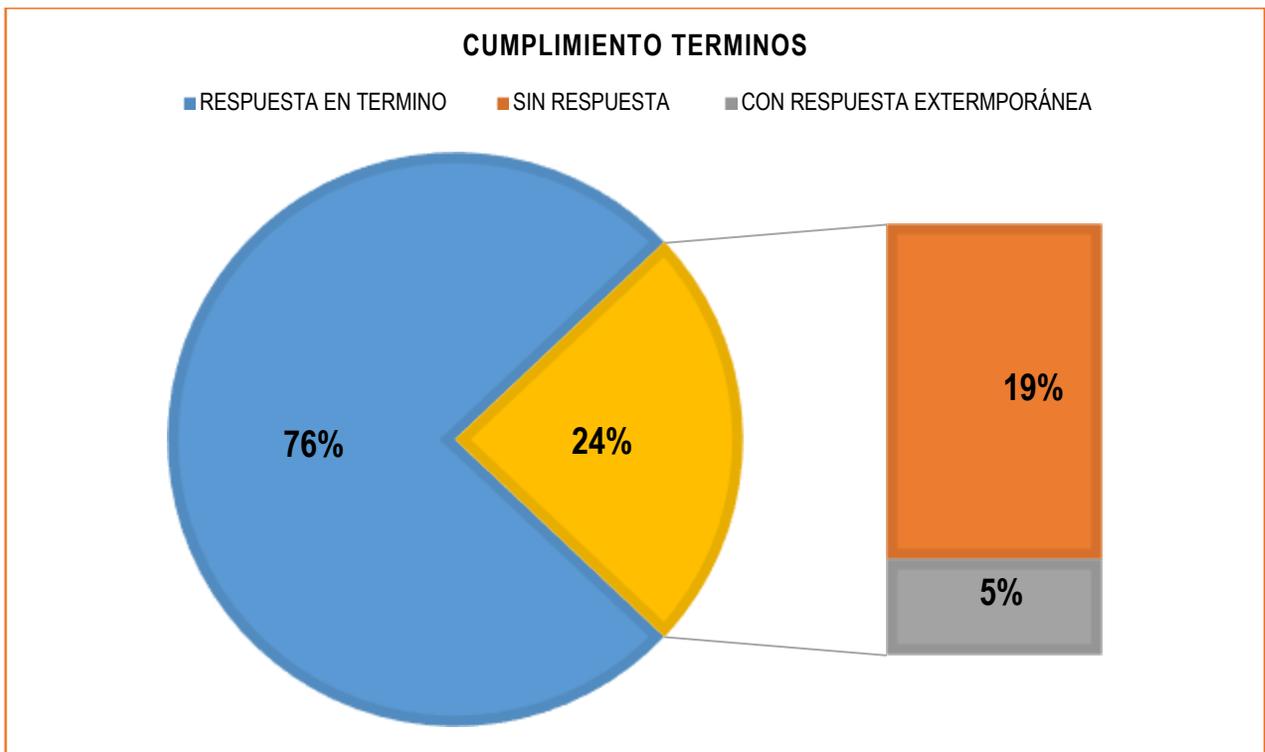
1. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA

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

Para el periodo evaluado, se identificó que, desde el 01 de marzo al 31 de marzo del 2025, se recibieron cuatrocientas ochenta y siete (487) 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 que la fecha de corte del informe, 369 radicados que equivalen a un 76% de los clasificados como PQRSD, se generó su respuesta de manera oportuna.

De igual forma, 26 radicados que equivalen al 5%, se respondieron de manera extemporánea y 91 que corresponden al 19%, no cuentan con respuesta en el gestor documental como se relaciona en la gráfica a continuación:

GRÁFICA No. 1 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS



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

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

De las 487 PQRSD, se dio respuesta extemporánea a 26 que equivalen al 5% de radicados, por las siguientes dependencias, como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla No 2. PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA-

RESPUESTA EXTEMPORANEA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTCA	3	DTCA – Dirección Territorial Caribe.	4%
		Parque Nacional Natural Tayrona.	8%
NIVEL CENTRAL	23	Grupo de Gestión Financiera.	4%
		Dirección General.	4%
		Grupo de Predios.	4%
		Grupo de Control Interno.	4%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación.	8%
		Oficina Asesora Jurídica.	19%
		Grupo de Gestión Humana.	8%
		Grupo de Planeación del Manejo.	23%
		Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental.	8%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales.	8%
TOTAL	26	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 marzo del 2025 fueron: Nivel Central (Grupo de Planeación del Manejo y la Oficina Asesora Jurídica).

De las 487 PQRSD, no se ha dado respuesta a 91 radicados que equivalen al 19% del total, a continuación, se presentan las unidades de decisión:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTAM	2	DTAM - Dirección Territorial Amazonia.	1%
		Parque Nacional Natural Rio Puré.	1%
DTAO	15	DTAO - Dirección Territorial Andes Occidentales.	10%
		Parque Nacional Natural Los Nevados.	5%
		Parque Nacional Natural Selva de Florencia.	1%

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

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTAN	1	Parque Nacional Natural El Cocuy.	1%
DTCA	17	DTCA - Dirección Territorial Caribe.	1%
		Parque Nacional Natural Corales del Rosario y de San Bernardo.	12%
		Parque Nacional Natural Tayrona.	4%
		Parque Nacional Natural Paramillo.	1%
DTOR	1	DTOR - Dirección Territorial Orinoquia.	1%
NIVEL CENTRAL	55	Grupo de Comunicaciones.	3%
		Dirección General.	2%
		Grupo de Atención al Ciudadano.	1%
		Grupo de Gestión Humana.	5%
		Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental.	7%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación.	9%
		Oficina Asesora Jurídica.	10%
		Grupo de Control Interno.	4%
		Grupo de Predios.	3%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales.	2%
		Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas.	1%
Grupo de Planeación del Manejo.	10%		
TOTAL	91	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”.*
- *“...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...”.*

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

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

GRAFICA No 2 TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES

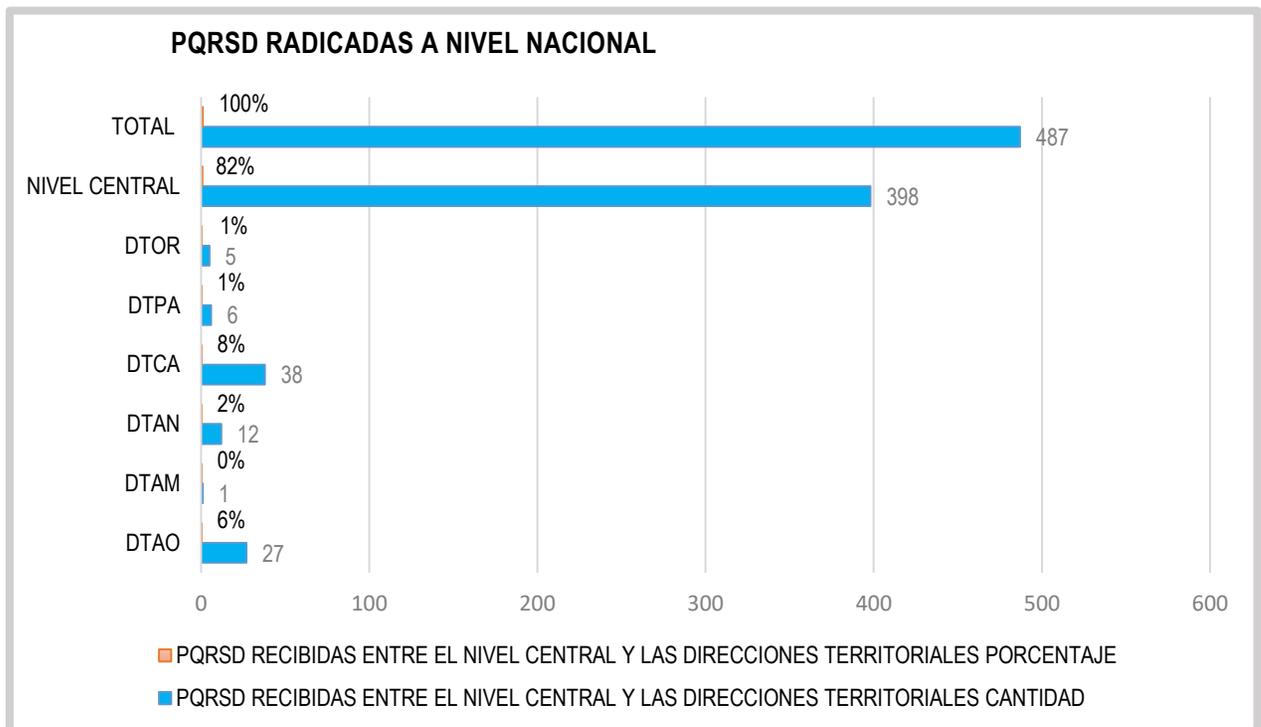


Gráfico No 2. PQRSD radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales.

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 487 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 398 peticiones radicadas, seguido por la Dirección Territorial Caribe con 38, lo que permite establecer que el 82% de las peticiones, se reciben directamente en el Nivel Central, concluyéndose 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

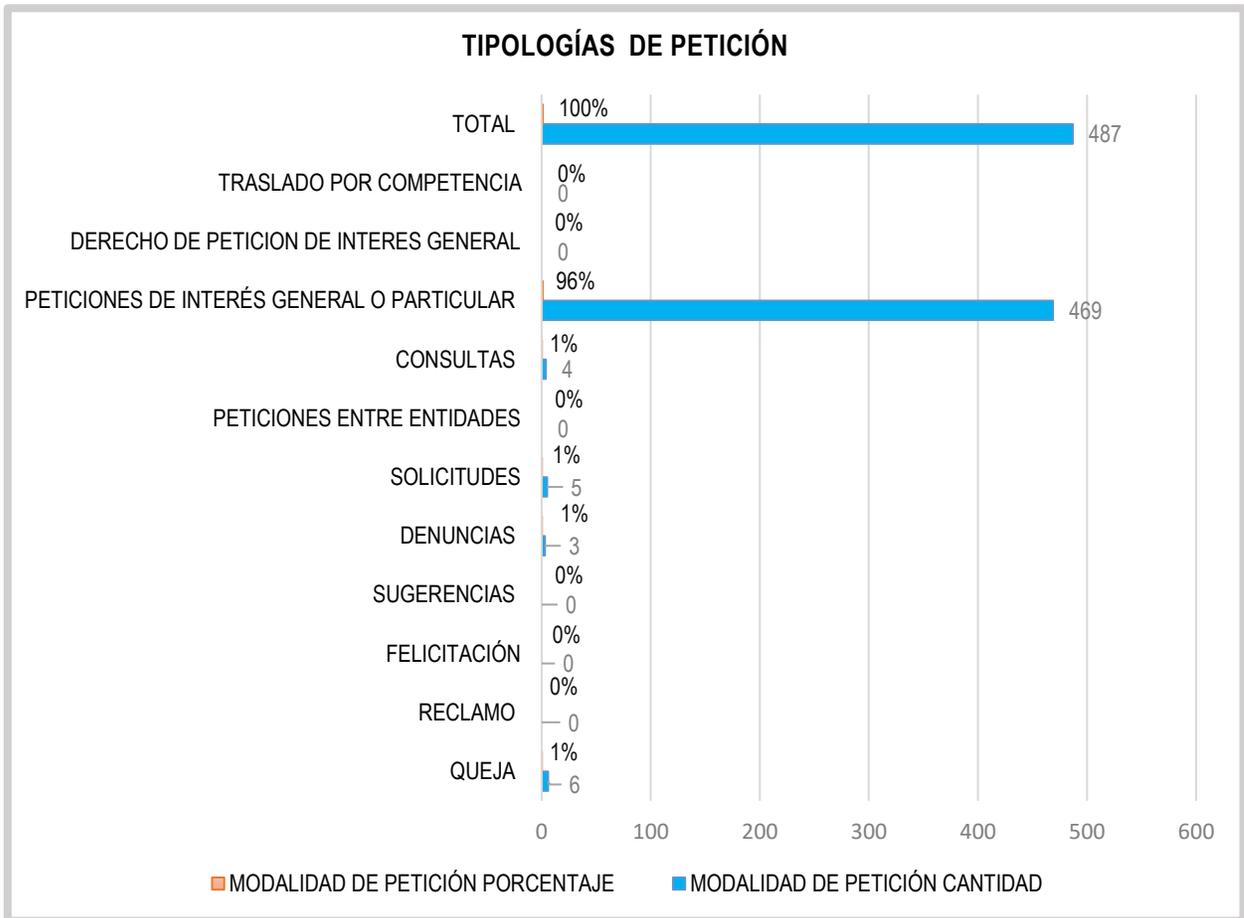


Gráfico No 3 Tipologías de Petición.

En el periodo evaluado del 01 de marzo al 31 de marzo del 2025, se identificó que la modalidad de petición con mayor frecuencia es la Petición de Interés General o Particular con un 96%, 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

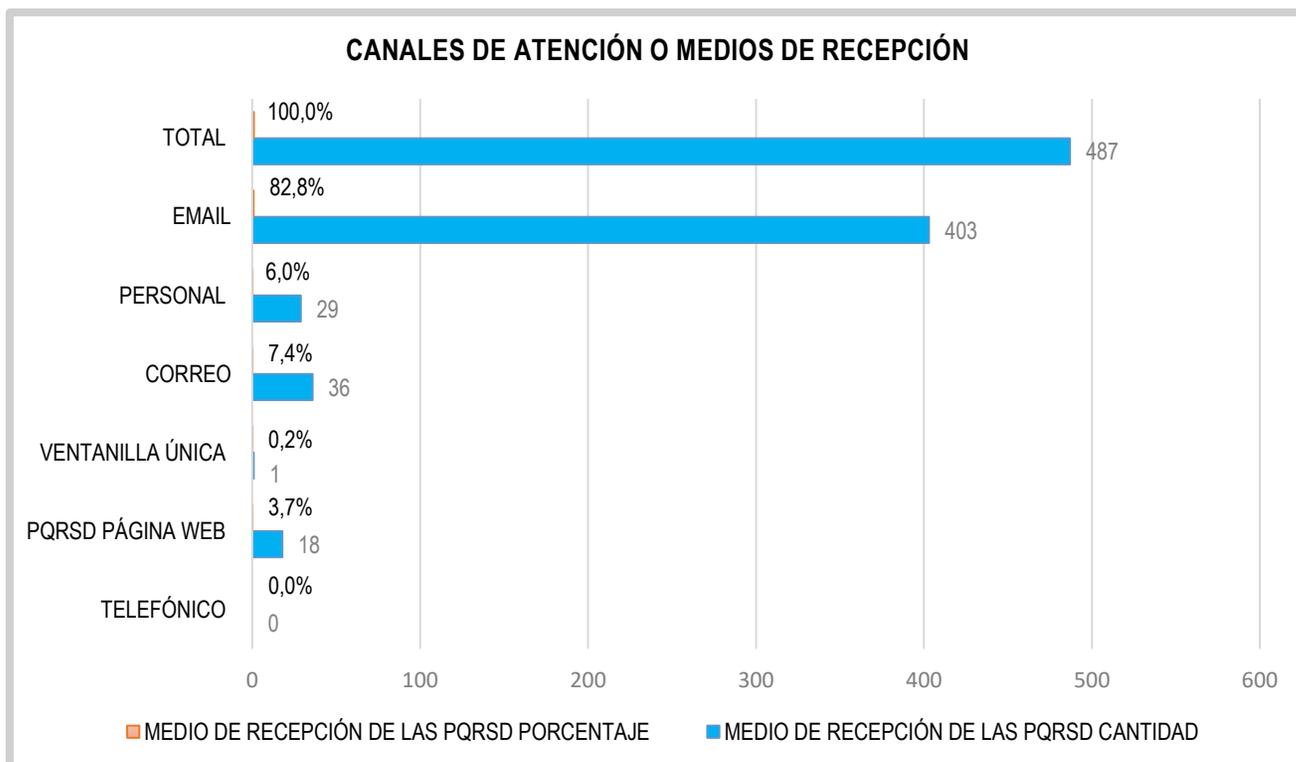


Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSD.

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 82,8% que equivalen a 403 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.

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

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

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 FEBRERO DE 2025:

El Grupo de Control Interno, con el fin de realizar seguimiento a las PQRSD que no presentaron respuesta en el mes anterior (febrero), evidenció en el presente periodo (marzo) del 2025 que de 28 peticiones recepcionadas, una (1), tiene 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	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20244700158552	DTCA	20256530000611	10-02-2025

Tabla No 4. Resumen PQRSD sin respuesta en el formato establecido.

Es importante precisar que, a la fecha de este informe, se observa que 27 peticiones recepcionadas; no presentan respuesta en el Gestor Documental Orfeo en la plantilla establecida en el mes de marzo del 2025 como se relaciona a continuación:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20246720007102	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20246720007052	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20246660001792	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20244700169312	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION FINANCIERA
20244700167412	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20244700167282	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20244700167152	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION FINANCIERA
20244700167092	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20244700166932	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20244700166912	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20244700166292	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20244700166272	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20244700166112	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20244700164712	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20244700163982	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20244700162542	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20244700162192	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20244700161452	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20244700160482	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20244700159612	Sin respuesta.	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA
20244700159382	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20244700158142	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20244700158132	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20244700157842	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20244700157802	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20244700156742	Sin respuesta.	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20244002716731	Sin respuesta.	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Tabla No 5. Resumen PQRSD sin respuesta en el formato establecido.

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 marzo del 2025 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: EL_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, la función 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 Envío, Fecha de Envío, en términos diligenciado totalmente, ni se evidencia informe de seguimiento de PQRSD correspondiente al mes de marzo del 2025. De igual forma, se observó que los seguimientos y mecanismos para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta siguen demostrando no ser efectivos.

Por otro lado, se identificó que el Grupo de Procesos Corporativos es responsable de generar las pautas operacionales de la documentación creada por las diferentes Unidades de Decisión, además de gestionar el manejo de los aplicativos que hacen parte del Sistema de Gestión Documental – Orfeo, medio digital que garantiza la recuperación y almacenamiento de la información generada por la entidad para lograr recuperarla y/o hacer seguimiento a la trazabilidad y gestión oportuna de la documentación.

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

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_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

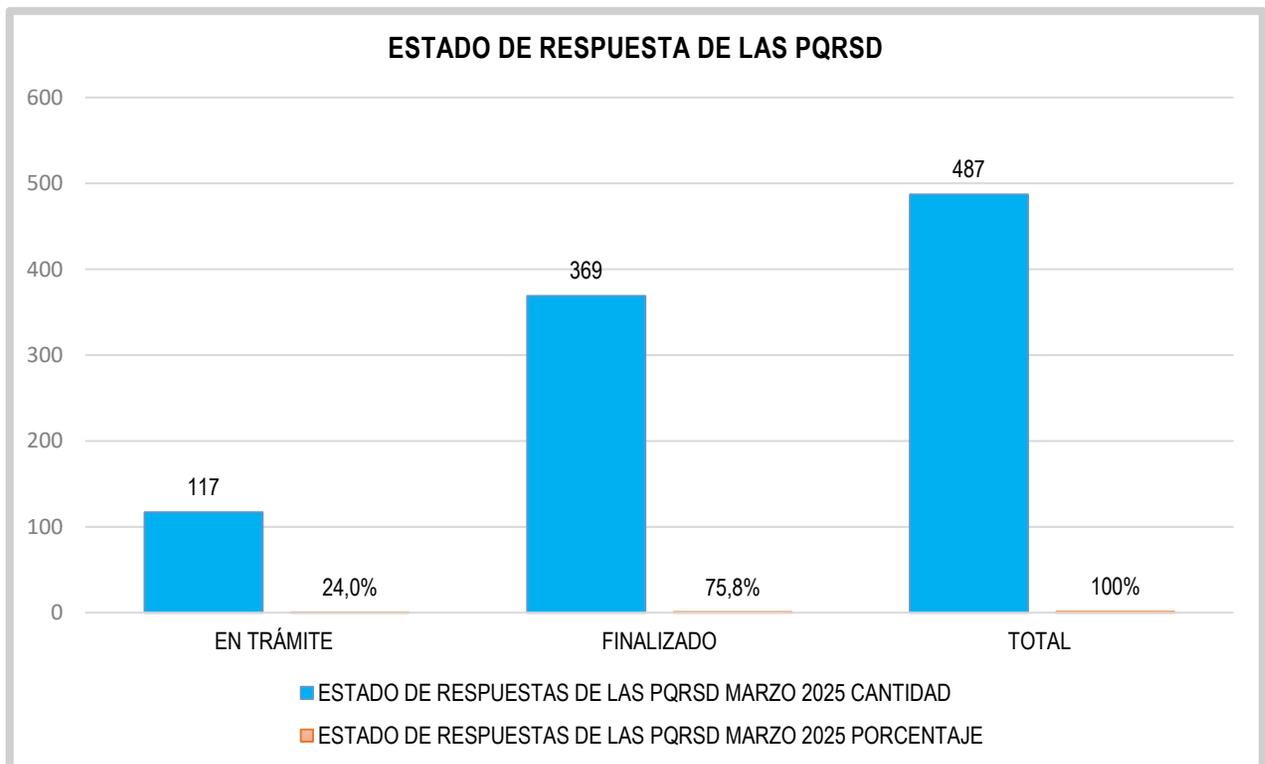


Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSD.

Según la gráfica se evidencia que, de las 487 solicitudes radicadas en el mes de enero del 2025, 369 equivalentes al 75,8% fueron contestadas en términos, 26 radicados que equivalen al 5%, se respondieron extemporáneamente y 91 que equivalen al 19%, no tiene respuesta a la fecha de elaboración del presente informe como se relaciona a continuación:

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20256720000512	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720000502	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256660000112	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256660000102	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256660000092	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256660000082	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256660000072	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256660000052	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256660000042	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256610000682	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20256240000032	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL SELVA DE FLORENCIA
20256200000822	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256200000812	Sin respuesta.	DTAO - GESTION HUMANA
20256200000802	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256040001411	Sin respuesta.	DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES
20256000000712	Sin respuesta.	DTAO - JURIDICA
20256000000702	Sin respuesta.	DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES
20256000000662	Sin respuesta.	DTAO - JURIDICA
20256000000652	Sin respuesta.	DTAO - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20256000000452	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20255680035922	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUI
20255090034702	Sin respuesta.	DTAM - CORRESPONDENCIA
20254700036352	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700036312	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700036302	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL RIO PURE
20254700036292	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700036262	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700036252	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700036152	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700036132	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700036062	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700035902	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700035562	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700035552	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700035542	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20254700035482	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700035472	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700035442	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700035432	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700035352	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700035222	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700035002	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700034952	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700034882	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700034852	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700034792	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700034712	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700034642	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL PARAMILLO
20254700034552	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700034492	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700034322	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700034202	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700034152	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTROL INTERNO
20254700034002	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTROL INTERNO
20254700033862	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700033572	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700033422	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700033412	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTROL INTERNO
20254700033392	Sin respuesta.	DTOR - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700032962	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700032672	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700032472	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700032342	Sin respuesta.	DTAO - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700031862	Sin respuesta.	DIRECCION GENERAL
20254700031852	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700031762	Sin respuesta.	ATENCION AL CIUDADANO
20254700031672	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700031602	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700031552	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700031312	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700030982	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700030912	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700030892	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700030842	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700030652	Sin respuesta.	DTAO - GESTION HUMANA
20254700030332	Sin respuesta.	DIRECCION GENERAL
20254700030092	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700030012	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700029912	Sin respuesta.	DTAO - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700029462	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700029082	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700028812	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700028152	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700028012	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700027442	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700026572	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700026542	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700026462	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700026102	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700025832	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700025662	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTROL INTERNO
20256720000512	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720000502	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256660000112	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256660000102	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256660000092	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256660000082	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256660000072	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256660000052	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256660000042	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256610000682	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20256240000032	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL SELVA DE FLORENCIA
20256200000822	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256200000812	Sin respuesta.	DTAO - GESTION HUMANA
20256200000802	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256040001411	Sin respuesta.	DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES
20256000000712	Sin respuesta.	DTAO - JURIDICA
20256000000702	Sin respuesta.	DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES
20256000000662	Sin respuesta.	DTAO - JURIDICA
20256000000652	Sin respuesta.	DTAO - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20256000000452	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20255680035922	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20255090034702	Sin respuesta.	DTAM - CORRESPONDENCIA
20254700036352	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700036312	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700036302	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL RIO PURE
20254700036292	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700036262	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700036252	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700036152	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700036132	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700036062	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700035902	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700035562	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700035552	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700035542	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20254700035482	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700035472	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700035442	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700035432	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700035352	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700035222	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700035002	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700034952	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700034882	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700034852	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700034792	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700034712	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700034642	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL PARAMILLO
20254700034552	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700034492	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700034322	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700034202	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700034152	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTROL INTERNO
20254700034002	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTROL INTERNO
20254700033862	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700033572	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700033422	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700033412	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTROL INTERNO
20254700033392	Sin respuesta.	DTOR - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700032962	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700032672	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700032472	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700032342	Sin respuesta.	DTAO - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700031862	Sin respuesta.	DIRECCION GENERAL
20254700031852	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700031762	Sin respuesta.	ATENCION AL CIUDADANO
20254700031672	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700031602	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700031552	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700031312	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700030982	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700030912	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700030892	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700030842	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700030652	Sin respuesta.	DTAO - GESTION HUMANA
20254700030332	Sin respuesta.	DIRECCION GENERAL
20254700030092	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700030012	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700029912	Sin respuesta.	DTAO - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700029462	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700029082	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700028812	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700028152	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700028012	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700027442	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700026572	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700026542	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20254700026462	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700026102	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700025832	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700025662	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTROL INTERNO

Tabla No 6. 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 marzo del 2025, 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 mismos:

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20256610000662	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-03-18	20256530001171	2025-03-04
20254700024822	1/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-21	20252400428091	2025-03-04
20254700024752	1/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-21	20252400435261	2025-03-05
20254700024762	1/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-21	20252400435301	2025-03-05
20254700025312	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400435341	2025-03-05
20254700025582	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20254400435981	2025-03-05
20254700025252	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400436101	2025-03-05
20256180000112	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-03-18	20256180000051	2025-03-05
20254700026312	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20255500000141	2025-03-05

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700025592	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252100446521	2025-03-06
20254700026042	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20256030001521	2025-03-06
20254700025952	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400459541	2025-03-07
20254700024732	1/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-21	20252400459741	2025-03-07
20254700025102	3/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-25	20252400459791	2025-03-07
20254700025332	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400459861	2025-03-07
20254700025342	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400460041	2025-03-07
20254700025362	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-18	20252400460141	2025-03-07
20254700024712	1/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-21	20252300460261	2025-03-07
20254700025412	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400460381	2025-03-07
20254700024972	3/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-25	20252400465431	2025-03-07
20254700025632	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400465721	2025-03-07
20254700025672	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400465741	2025-03-07
20254700025732	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400465891	2025-03-07
20254700025882	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400466041	2025-03-07
20256690000032	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-03-28	20256690000061	2025-03-09
20254700026252	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20256720001111	2025-03-10
20254700026322	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-19	20254400472941	2025-03-10

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700025452	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-11	20252400473281	2025-03-10
20256000000462	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-03-25	20256040001651	2025-03-10
20257060000492	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTOR	2025-03-19	20257030001091	2025-03-10
20254700027102	7/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-21	20256770000101	2025-03-10
20254700027252	7/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-21	20256530001271	2025-03-11
20256000000472	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-04-23	20256000001671	2025-03-11
20254700024982	3/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-17	20252300480901	2025-03-11
20254700024782	1/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-21	20252300480931	2025-03-11
20254700024852	3/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-17	20252400481491	2025-03-11
20254700025042	3/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-15	20251020000151	2025-03-11
20254700025432	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-18	20257190000191	2025-03-11
20254700025282	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-18	20252400491581	2025-03-12
20254700027842	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20254400494881	2025-03-12
20254700029162	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20254400496741	2025-03-12
20254700025742	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-19	20252400505931	2025-03-13
20254700025762	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-19	20252400505971	2025-03-13
20254700025772	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-19	20252400506011	2025-03-13
20254700025822	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-19	20252400506081	2025-03-13

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700025852	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-19	20252400506121	2025-03-13
20254700025982	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-19	20252400506151	2025-03-13
20254700026222	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-19	20252400506201	2025-03-13
20254700026242	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-19	20252400506251	2025-03-13
20254700026262	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-19	20252400506281	2025-03-13
20254700026172	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400506511	2025-03-13
20254700026592	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20252400506621	2025-03-13
20257570002072	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTPA	2025-04-21	20257660001761	2025-03-13
20254700025162	3/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-17	20252400517981	2025-03-14
20255710029522	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2025-04-24	20255710000011	2025-03-14
20254700029692	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-25	20257160000681	2025-03-14
20254700028642	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252300521581	2025-03-14
20254700028532	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252300521691	2025-03-14
20254700027272	7/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-31	20252300521981	2025-03-14
20254700028742	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252100522001	2025-03-14
20254700026652	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20252400526171	2025-03-15
20254700026812	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20252400526201	2025-03-15
20254700029952	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-04	20252400526251	2025-03-15

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700026832	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20252400526291	2025-03-15
20254700026852	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20252400526331	2025-03-15
20254700027152	7/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-21	20252400526361	2025-03-15
20254700027772	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20252400526381	2025-03-15
20254700027812	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20252400526401	2025-03-15
20254700028162	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20252400526471	2025-03-15
20254700028422	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20252400526541	2025-03-15
20254700028442	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20252400526571	2025-03-15
20254700028462	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20252400526621	2025-03-15
20254700028482	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20252400526661	2025-03-15
20254700028762	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20252400526821	2025-03-15
20254700028892	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20252400526841	2025-03-15
20254700029122	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20252400526851	2025-03-15
20254700029142	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20252400526921	2025-03-15
20254700029742	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-04	20252400526981	2025-03-15
20254700029792	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-04	20252400527011	2025-03-15
20254700027632	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-17	20252400527341	2025-03-15
20254700025962	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-19	20252400527931	2025-03-15

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20256200000512	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-03-18	20256200001291	2025-03-15
20254700029582	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20253000531751	2025-03-17
20254700026422	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-20	20257030001301	2025-03-17
20254700030202	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-21	20255530000151	2025-03-17
20254700024862	3/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-25	20252100533291	2025-03-17
20254700027712	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20254700533711	2025-03-17
20254700027722	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20252300534051	2025-03-17
20254700027952	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20256030001821	2025-03-17
20257570002102	7/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTPA	2025-04-01	20257660001931	2025-03-17
20256610000762	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-03-26	20256530001341	2025-03-17
20254700027492	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20255500000171	2025-03-17
20256000000442	3/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-03-25	20257520001941	2025-03-17
20255680027752	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2025-04-01	20255680000491	2025-03-17
20254700028342	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20255680000511	2025-03-17
20254700026512	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-20	20256530001361	2025-03-18
20257570002262	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTPA	2025-04-07	20257660001971	2025-03-18
20256610000822	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-03-31	20256530001391	2025-03-19
20254700031032	17/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-08	20251800555291	2025-03-19

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700030032	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-28	20251000555981	2025-03-19
20254700025612	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20256720001341	2025-03-19
20254700027312	7/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-31	20252400556761	2025-03-19
20254700027802	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20256720001361	2025-03-19
20256000000572	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-04-07	20256010001851	2025-03-19
20254700031582	19/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-10	20254400558001	2025-03-19
20254700029822	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-31	20251300558881	2025-03-19
20254700028452	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20256040001861	2025-03-19
20256200000662	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-03-21	20256200001631	2025-03-19
20254700027992	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20256720001461	2025-03-19
20254700025192	3/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-25	20252400563371	2025-03-20
20254700028962	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400563401	2025-03-20
20254700028672	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400563431	2025-03-20
20256000000562	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-04-07	20256010001881	2025-03-20
20257060000682	18/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTOR	2025-04-02	20257030001411	2025-03-20
20254700027622	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20256180000061	2025-03-20
20254700027682	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20257660002101	2025-03-20

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700026212	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400565931	2025-03-20
20254700032122	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20256010001891	2025-03-20
20254700025682	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400566951	2025-03-20
20254700024772	1/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-21	20256200001641	2025-03-20
20254700025152	3/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-25	20252400568371	2025-03-20
20254700032132	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-04	20252100569311	2025-03-20
20254700026182	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400569361	2025-03-20
20254700026302	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400569661	2025-03-20
20254700026882	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20252400569731	2025-03-20
20254700026912	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20252400569821	2025-03-20
20254700026942	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20252400569851	2025-03-20
20254700026952	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20252400569951	2025-03-20
20254700027512	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-25	20252400570011	2025-03-20
20254700027662	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20252400570131	2025-03-20
20254700028022	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20252400570231	2025-03-20
20254700029072	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20252400570301	2025-03-20
20254700029252	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400570371	2025-03-20
20254700029612	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20252400570391	2025-03-20

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700030622	15/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20252400570451	2025-03-20
20254700030682	15/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20252400570531	2025-03-20
20254700030692	15/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20252400570551	2025-03-20
20254700030712	15/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20252400570561	2025-03-20
20254700030722	15/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20252400570601	2025-03-20
20254700030832	15/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20252400570621	2025-03-20
20254700030882	15/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20252400570641	2025-03-20
20254700030932	15/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20252400570661	2025-03-20
20254700030952	15/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20252400570681	2025-03-20
20254700030962	15/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20252400570701	2025-03-20
20254700032262	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20252400572461	2025-03-21
20254700026802	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-20	20252000572981	2025-03-21
20254700028322	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400573481	2025-03-21
20254700028362	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400573851	2025-03-21
20254700025072	3/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-15	20252400574711	2025-03-21
20256610000772	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-04-04	20256720001511	2025-03-21
20256610000792	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-03-31	20256530001501	2025-03-21
20254700028102	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400577831	2025-03-21

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20257570002362	19/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTPA	2025-04-03	20257660002311	2025-03-21
20256720000382	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-03-27	20256720001541	2025-03-21
20256720000492	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-04-14	20256720001551	2025-03-21
20254700032462	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20254700578361	2025-03-21
20254700031262	17/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-08	20254700578711	2025-03-21
20254700031012	17/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-09	20252400581481	2025-03-22
20254700032192	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-04	20252400581501	2025-03-22
20254700032422	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-04	20252400581531	2025-03-22
20254700028502	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400581721	2025-03-22
20254700032512	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20252400581841	2025-03-22
20254700032592	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20252400581871	2025-03-22
20254700028722	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400581881	2025-03-22
20254700032602	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20252400581891	2025-03-22
20254700032812	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20252400581911	2025-03-22
20254700032822	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20252400581961	2025-03-22
20254700028432	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400582291	2025-03-22
20254700029002	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400582361	2025-03-22
20254700029012	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400582421	2025-03-22

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700029052	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400582451	2025-03-22
20254700029092	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400582471	2025-03-22
20254700029192	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400582511	2025-03-22
20254700029382	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400582531	2025-03-22
20254700029402	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400582651	2025-03-23
20254700029412	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400582661	2025-03-23
20254700029432	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400582671	2025-03-23
20254700025692	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252300582851	2025-03-24
20254700029442	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252400583041	2025-03-24
20254700029592	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20252400583051	2025-03-24
20254700029992	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20252400583181	2025-03-25
20254700033462	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-14	20256710001521	2025-03-25
20254700031512	18/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-09	20252200584821	2025-03-25
20254700032042	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-04	20256550001531	2025-03-25
20256720000392	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-04-04	20256720001581	2025-03-25
20254700027122	7/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-31	20257030001591	2025-03-25
20254700027612	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20252400586081	2025-03-25
20254700026622	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20257660002411	2025-03-25

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20256610000812	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-03-31	20256530001541	2025-03-25
20256610000842	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-03-31	20256530001551	2025-03-25
20254700024892	3/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-25	20255520000011	2025-03-25
20254700030292	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20251900587241	2025-03-25
20254700027832	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-25	20256710001561	2025-03-25
20255660031222	17/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2025-04-01	20255660000041	2025-03-25
20254700032202	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20255000000221	2025-03-25
20254700032752	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-28	20254700587491	2025-03-25
20254700030352	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-31	20252400587531	2025-03-25
20256720000462	19/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-04-10	20256720001621	2025-03-25
20256610000702	5/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-03-28	20256560001571	2025-03-25
20254700032152	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-05-02	20257160000761	2025-03-25
20254700030232	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-31	20251000588121	2025-03-25
20256610000862	17/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-04-02	20256530001581	2025-03-25
20254700032442	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-04	20255680000541	2025-03-25
20254700028072	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252300588881	2025-03-25
20256010000642	19/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-04-10	20256040002091	2025-03-26
20254700031192	17/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20252400591271	2025-03-26

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700030382	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-31	20252400591391	2025-03-26
20254700025222	4/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-17	20257660002521	2025-03-26
20254700030572	15/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-31	20252400591461	2025-03-26
20254700030972	15/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-31	20252400591481	2025-03-26
20254700030102	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20256720001681	2025-03-26
20256720000352	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-04-02	20256720001691	2025-03-26
20254700032942	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-14	20257660002531	2025-03-26
20254700028522	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-26	20252400592461	2025-03-26
20254700032772	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20255510000101	2025-03-26
20256720000342	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-04-01	20256530001621	2025-03-26
20254700031952	19/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20252400592941	2025-03-26
20254700032012	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20256010002111	2025-03-26
20256000000612	19/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-04-10	20256010002121	2025-03-26
20254700029542	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20257500002551	2025-03-26
20254700033702	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-31	20254700594381	2025-03-26
20254700032522	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-04	20252400594861	2025-03-26
20254700030502	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20253000594931	2025-03-26
20254700032952	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-14	20254600595391	2025-03-26

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700031972	19/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-03-27	20252200595491	2025-03-26
20254700031362	17/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-09	20252400595511	2025-03-26
20254700031052	17/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20255730000021	2025-03-26
20254700033582	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20256530001651	2025-03-26
20254700031492	18/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-09	20253000597681	2025-03-26
20254700027922	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20252400599441	2025-03-27
20254700033152	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-14	20252400600941	2025-03-27
20254700030782	15/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-08	20254700601751	2025-03-27
20254700034672	26/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-16	20256010002141	2025-03-27
20254700031282	17/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-08	20254400602201	2025-03-27
20254700033602	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-14	20254700602911	2025-03-27
20257180000112	17/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTOR	2025-04-08	20257030001831	2025-03-27
20254700034032	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-08	20256770000171	2025-03-27
20254700034822	26/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20254700603811	2025-03-27
20254700033832	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-15	20256030002171	2025-03-27
20257570002042	6/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTPA	2025-03-31	20257660002691	2025-03-27
20254700029342	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20253000604971	2025-03-27
20254700027982	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20252400604981	2025-03-27

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700029322	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20253000605241	2025-03-27
20254700031502	18/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-09	20253000605751	2025-03-27
20254700034652	26/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-16	20257160000791	2025-03-27
20254700032142	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20257160000801	2025-03-28
20254700032782	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20257160000811	2025-03-28
20254700033552	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20252000608481	2025-03-28
20254700030182	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20257510002741	2025-03-28
20254700034312	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-08	20257030001861	2025-03-28
20254700027782	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20252400609171	2025-03-28
20256610000932	26/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-04-09	20256530001681	2025-03-28
20254700032052	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20254700609691	2025-03-28
20254700029572	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-04	20252400609781	2025-03-28
20254700032552	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20254700609891	2025-03-28
20254700033472	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-14	20254700610021	2025-03-28
20254700032162	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-04	20252400610451	2025-03-28
20256610000832	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-03-31	20256530001691	2025-03-28
20254700034542	26/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-09	20254400610901	2025-03-28
20256720000312	7/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-03-31	20256720001721	2025-03-28

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
2025706000772	28/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTOR	2025-04-11	20257030001871	2025-03-28
20254700027562	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20254400612931	2025-03-28
20254700034342	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-15	20256720001731	2025-03-28
20254700033522	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20257210000171	2025-03-28
20255680034522	26/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2025-04-16	20255680000571	2025-03-31
20255680032232	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2025-04-11	20255680000581	2025-03-31
20256720000402	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-04-04	20256720001741	2025-03-31
20254700028732	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20252400620491	2025-03-31
20254700028282	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20252400620541	2025-03-31
20254700028832	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20252400620601	2025-03-31
20254700029152	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20252400620611	2025-03-31
20256270000282	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-04-03	20252400620621	2025-03-31
20254700029262	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20252400620661	2025-03-31
20254700029392	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20252400620681	2025-03-31
20254700030052	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20252400620711	2025-03-31
20254700031022	17/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20252400620741	2025-03-31
20254700031542	19/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20252400620771	2025-03-31
20255680034042	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2025-04-15	20255680000591	2025-03-31

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700029622	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-28	20251800621061	2025-03-31
20254700030992	17/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20252400621541	2025-03-31
20256720000522	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-04-15	20256720001761	2025-03-31
20254700032562	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-04	20252400622621	2025-03-31
20255680031932	19/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2025-04-10	20255680000621	2025-03-31
20254700027732	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20257160000851	2025-03-31
20256720000322	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-04-01	20256720001781	2025-03-31
20254700031922	19/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20251300624511	2025-04-01
20254700032302	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20256010002261	2025-04-01
20256760000062	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-04-02	20256760000171	2025-04-01
20254700032182	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-04	20251400627961	2025-04-01
20256770000151	27/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-04-10	20256770000181	2025-04-01
20256200000652	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-04-04	20256200001721	2025-04-01
20254700033912	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-15	20252400628521	2025-04-01
20254700035282	28/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-18	20252400628561	2025-04-01
20254700030002	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20256200001731	2025-04-01
20254700028912	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20256550001781	2025-04-01
20254700027672	10/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-01	20252200630091	2025-04-01

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700034012	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-15	20252400630591	2025-04-01
20255660036022	31/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2025-04-14	20255660000051	2025-04-01
20254700034662	26/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-16	20252400630941	2025-04-01
20254700034472	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-15	20252400631161	2025-04-01
20255680030422	14/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2025-04-07	20255680000631	2025-04-01
20254700032882	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20252400632841	2025-04-01
20254700034532	26/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20255050000081	2025-04-01
20254700028852	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-02	20256720001821	2025-04-01
20254700033002	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20252400636221	2025-04-02
20254700028002	11/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20252300638101	2025-04-02
20254700032572	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-04	20252400639901	2025-04-02
20254700033262	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20254300641111	2025-04-02
20254700035182	28/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20252400641771	2025-04-02
20254700034212	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-15	20252400642001	2025-04-02
20254700034402	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-15	20252400642521	2025-04-02
20254700035172	28/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-18	20252400642561	2025-04-02
20254700036122	31/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-14	20252400642681	2025-04-02
20257570002192	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTPA	2025-04-04	20257660002911	2025-04-02

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700036192	31/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-21	20252400642811	2025-04-02
20254700036272	31/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-21	20252400643021	2025-04-02
20254700033502	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-05-05	20251500643651	2025-04-02
20254700027452	10/03/2025	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2025-04-23	20251600000071	2025-04-02
20256000000552	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-04-04	20256040002371	2025-04-03
20254700029102	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20252400651611	2025-04-03
20256180000162	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-04-07	20256180000071	2025-04-03
20254700033012	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20251300653681	2025-04-03
20254700034352	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-15	20251800654501	2025-04-03
20254700029362	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20251500654771	2025-04-03
20256720000442	19/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-04-03	20256720001891	2025-04-03
20254700035122	27/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-10	20252300656221	2025-04-03
20254700029032	12/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-03	20254400657271	2025-04-03
20254700035912	31/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-21	20251300659001	2025-04-03
20254700033292	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20252400661181	2025-04-04
20254700033742	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-08	20252400661751	2025-04-04
20254700033902	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-08	20252400661851	2025-04-04
20254700036222	31/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-14	20252400663761	2025-04-04

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700033752	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-08	20252400668451	2025-04-04
20254700034102	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-08	20252400668661	2025-04-04
20254700033802	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-15	20256230000051	2025-04-04
20256000000542	13/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-04-04	20256200001791	2025-04-04
20255540034422	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2025-04-15	20255530000191	2025-04-04
20254700032082	20/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-04	20252200669041	2025-04-04
20254700031562	19/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-10	20257670003121	2025-04-05
20254700033712	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20257030001941	2025-04-07
20257060000722	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTOR	2025-04-07	20257030001951	2025-04-07
20254700034572	26/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-09	20252400672881	2025-04-07
20254700031982	19/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-10	20252200673741	2025-04-07
20254700032932	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-14	20252400674151	2025-04-07
20254700033642	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-14	20252400674281	2025-04-07
20254700033922	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-15	20252400674451	2025-04-07
20254700033942	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-15	20252400674501	2025-04-07
20254700035142	28/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20252400674521	2025-04-07
20254700035242	28/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20252400674641	2025-04-07
20254700031592	19/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-10	20254400675091	2025-04-07

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700035252	28/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20252400675421	2025-04-07
20254700035322	28/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-11	20252400675501	2025-04-07
20254700035532	29/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-18	20252400675891	2025-04-07
20254700033762	25/03/2025	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2025-05-06	20256200001801	2025-04-07
20254700036342	31/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-07	20256720001941	2025-04-07
20254700035392	28/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-18	20254400679441	2025-04-07
20254700031212	17/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-09	20256720001951	2025-04-07
20256720000482	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTCA	2025-04-14	20252400686961	2025-04-08
20256200000702	17/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAO	2025-04-08	20256200001851	2025-04-08
20254700033662	21/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-14	20252400687521	2025-04-08
20254700034332	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-08	20256800000011	2025-04-08
20254700030762	15/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-29	20256200001881	2025-04-08
20255680035362	28/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	DTAN	2025-04-11	20255680000731	2025-04-08
20254700034942	27/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-10	20255050000091	2025-04-08
20254700031002	17/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-08	20252200694081	2025-04-08
20254700036322	31/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-21	20252300695051	2025-04-09
20254700035052	27/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-17	20252400696031	2025-04-09
20254700034462	25/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-15	20252400698311	2025-04-09

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECI-SIÓN	PLAZO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA
20254700035272	28/03/2025	PETICIONES DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	2025-04-18	20252200699761	2025-04-09

Tabla No 7. Resumen PQRSD atendidas de manera correcta.

OBSERVACIONES

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

RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	AÑO	MES	FECHA LIMITE	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DESFASE
20256610000662	4/03/2025	2025	3	2025-03-18	2025-03-04	-9

Al analizar el radicado 20256610000662 del 04 de marzo de 2025, los días de desfase en cuanto a la fecha de la respuesta generada, no corresponden teniendo en cuenta que se radicó el 18-03-2025 y el archivo Excel remitido por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, establece (-9) 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.

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 adelantar las socializaciones que permitan asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta en los Grupo de Trabajo para fomentar la interacción y comprensión entre los miembros del equipo respecto a las actualizaciones aplicadas, 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 generadas
- 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 envió, con el fin de agilizar los seguimientos y prevención de repetición de incumplimientos a estos criterios que prevalecen en cada periodo verificado.

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

- Dar cumplimiento a lo establecido en el 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.

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 febrero del 2025, se identificó que un 15% de las PQRSD radicadas fueron de manera extemporánea y sin respuesta, presentando un aumento del 9% en comparación con el periodo anterior al mes de marzo del 2025, que fue del 24%.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: Raymon Sales Contreras- Técnico Administrativo
Revisado por: María Mercedes Medina Orozco. – Contratista