

FORMATO
INFORME PRELIMINAR / FINAL DE AUDITORÍA

FORM-CI-007 VERSIÓN 1 FECHA: 01/03/2023

Página 1 de 12



TIPO DE INFORME: PRELIMINAR___/FINAL__X__

FECHA DE AUDITORÍA: 6 de agosto de 2024

NOMBRE DEL PROCESO Y/O UNIDAD AUDITABLE: Informe primer semestre 2024 de trámite frente a la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad en respuestas dadas a las PQRSF interpuestas por las partes interesadas.

TIPO DE AUDITORÍA: (X) De Ley () Especiales

TIPO DE INFORME: () Preliminar (X) Definitivo

OBJETIVO GENERAL: Verificar la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad; en el cumplimiento de las actividades desarrolladas en el proceso de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSF interpuestas por las partes interesadas; según la normatividad vigente aplicable y la documentación estandarizada en el Sistema de Gestión de Calidad Institucional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Validar el cumplimiento de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSF.

ALCANCE: De acuerdo con la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en su artículo 76, los informes de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSF, deben presentarse de manera semestral.

El corte de la información para el presente seguimiento será del periodo el 30 de junio de 2024, presentando la información comprendida entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024.

LIMITACIÓN AL ALCANCE (CUANDO APLIQUE): Se recibe la información requerida en los términos establecidos por parte del equipo del Portafolio Persuadir a través de correo electrónico tal como se estipula en el plan de trabajo de la auditoría, como se muestra a continuación:



FORMATO INFORME PRELIMINAR / FINAL DE AUDITORÍA

FORM-CI-007 VERSIÓN 1 FECHA: 01/03/2023

Página 2 de 12

	<p>FW: Comunicación, Planeación y solicitud inicial auditoría semestral PQRSF interpuestas por las partes interesadas.</p> <p>Maria Fernanda Duran Henao Para: Control Interno CC: Carolina Londoño; Sandra Gomez Gallego; Alex Cuspoca Vie 05/07/2024 9:57</p> <p>FORM-CI-004 Formato Com... 167 KB FORM-CI-002 Formato Progr... 310 KB INFORME PQRSF PENDIENTE... 25 KB</p> <p>Mostrar los 4 datos adjuntos (572 KB) Guardar todo en OneDrive - Corporacion Ruta N Descargar todo</p> <p>Hola Santiago,</p> <p>Esperamos que te encuentres muy bien. Cumpliendo con el entregable del programa de auditoría Informe semestral de Trámite frente a la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad en respuestas dadas a las PQRSF te compartimos el informe semestral de las terminadas y pendientes. Es importante mencionar, que este proceso fue delegado al portafolio Persuadir desde el 26 de febrero según la circular Estructura organizacional transitoria.</p> <p>Quedamos atentos a cualquier inquietud.</p> <p>Muchas gracias.</p> <p>Maria Durán Henao Desarrolladora de Soluciones CTI m.duran@rutanmedellin.org www.rutanmedellin.org</p> <p>Dado lo anterior; la muestra de auditoría, las pruebas realizadas, los procedimientos ejecutados, los riesgos evaluados, la revisión de expedientes y demás actividades efectuadas en el marco de la presente auditoría, se realizaron acorde a la capacidad operativa de la Dirección de Control Interno, atendiendo los tiempos establecidos inicialmente en el plan de trabajo de esta y de acuerdo a la información entregada por los equipos a auditar.</p>
EQUIPO AUDITOR:	Andrés Santiago Arroyave Alzate – Director de Control Interno.
MUESTRA DE AUDITORÍA:	<p>El equipo auditor recibió a través de correo electrónico la base de datos del Sistema SAIA, en donde se evidenciaron un total de 388 PQRSF en el periodo enero – junio 2024.</p> <p>Se revisó dentro de la muestra, la información aportada, en consecuencia, la Dirección de Control Interno de la Corporación Ruta N, se permite presentar el primer informe anual de Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, basado en el análisis de la información extraída de la herramienta SAIA desde el módulo de PQRSF.</p>
METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS:	Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se generó del sistema SAIA el reporte de PQRSF, en función del alcance definido.

FORMATO
INFORME PRELIMINAR / FINAL DE AUDITORÍA

FORM-CI-007 VERSIÓN 1 FECHA: 01/03/2023

Página 3 de 12

	<p>Dicha muestra obedece a las peticiones que ingresan a la entidad, tanto de manera física como por la página web https://www.rutanmedellin.org/ y por correo electrónico rutan@rutan.co</p>
RECURSOS:	<p>Financieros: Honorarios y Salario del equipo auditor. Logísticos: Oficina, escritorios, sillas, archivadores y papelería. Tecnológicos: Equipos de cómputo, impresora y scanner. Humanos: Director de Control Interno.</p>
DETALLE EJECUTIVO:	<p>La Dirección de Control Interno en atención a lo consagrado en la Ley 1474 de 2011 "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.", en especial a lo mencionado en:</p> <p>ARTÍCULO 76. <i>Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</i></p> <p><i>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 link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i></p> <p><i>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</i></p>

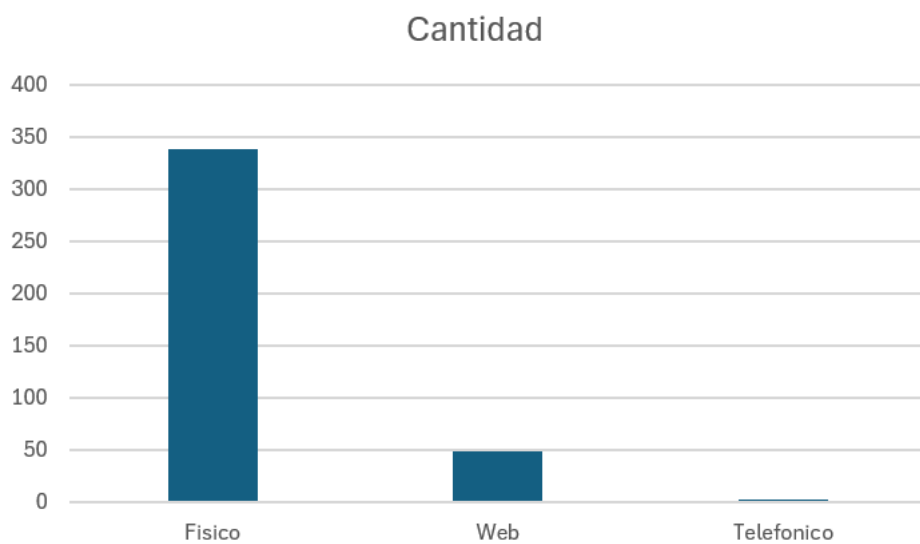
La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

De igual forma, se tiene como base normativa de este ejercicio de seguimiento realizado por la Dirección de Control Interno de Ruta N, los Decretos 2641 de 2012, 1081 de 2015 y la Ley 1474 de 2011.

En consecuencia, la Dirección de Control Interno de la Corporación Ruta N, se permite presentar el informe periódico de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, basado en el análisis de la información extraída de la herramienta SAIA desde el módulo de PQRSF:

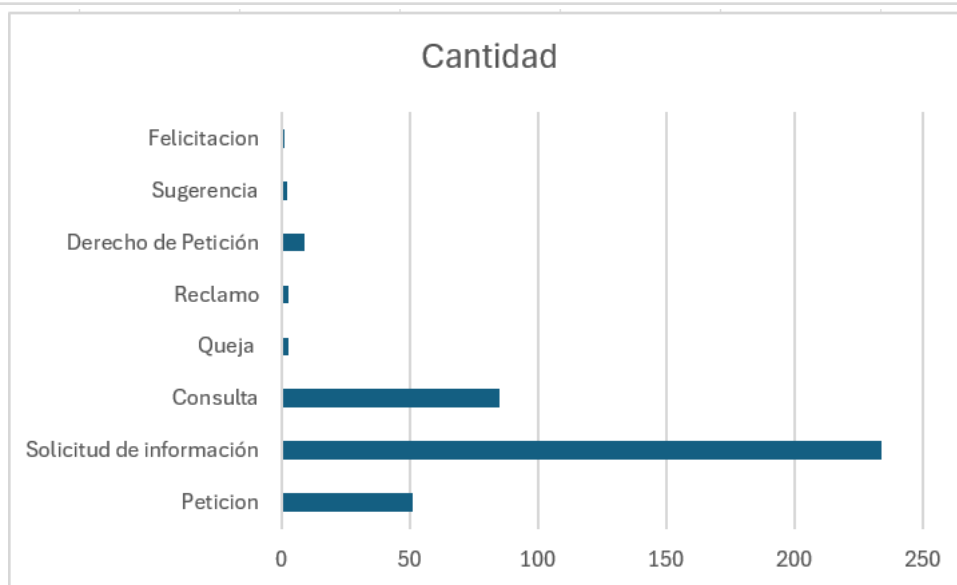
Como se puede analizar en el siguiente gráfico, 48 PQRSF tuvieron como canal de recepción la web, 338 vía física y 2 a través del teléfono, no obstante, es prioritario clarificar dentro del portal de SAIA el verdadero alcance del canal físico, pues este en la actualidad no corresponde a un punto de recepción manual de las PQRS, sino a la opción virtual que da el portal para los requerimientos que ingresaron a través del correo electrónico, algo que puede generar confusiones.



De manera destacada, se observa una predominancia del correo electrónico como método de notificación, con un total de 386 casos, lo que representa un 98.97% del total. Esta cifra subraya la relevancia del correo electrónico en la comunicación contemporánea, siendo probablemente un reflejo de su conveniencia, eficiencia y accesibilidad en comparación con métodos más tradicionales.

Esta tendencia hacia la digitalización se fortalece con la vía de respuesta a los requerimientos, pues solo 5 PQRSF se atendieron mediante correspondencia física. Fortaleciendo además la política de Cero Papel que rige en el Distrito y su conglomerado, consolidando la apuesta ambiental y de austeridad en el gasto operativo de la Corporación.

Del total de los requerimientos recibidos, la gran mayoría correspondía a solicitud de información, peticiones y consultas, solo 9 eran derechos de petición, 2 sugerencias y una felicitación.



Dentro del proceso auditor, el mayor hallazgo se evidencia en un alto riesgo, generado en la respuesta por fuera de los tiempos. Son 16 PQRSF las que se respondieron de manera extemporánea, un precedente crítico frente a los riesgos jurídicos, financieros, operativos y reputacionales que estas respuestas tardías podrían representar. Fueron 8 solicitudes de información, una felicitación, 4 peticiones, una felicitación y, especialmente, un derecho de petición los requerimientos no respondidos en términos de ley.

El mayor riesgo podría estar en el derecho de petición no respondido en tiempos, pues esto puede generar riesgos jurídicos y financieros a causa de la configuración de silencios administrativos positivos y/o tutelas.



De las PQRSF atrasadas, 4 se respondieron con un día de atraso, 7 entre 2 y 5 días, 3 entre 6 y 7 días, una se respondió con 15 días y otra con 16. Si bien, estos retrasos podrían deberse a factores operativos o a una alta carga de trabajo en periodos o personas específicas, deben atenderse con prontitud las acciones de mejora para evitar que se continúen presentando dichos incumplimientos y riesgos.

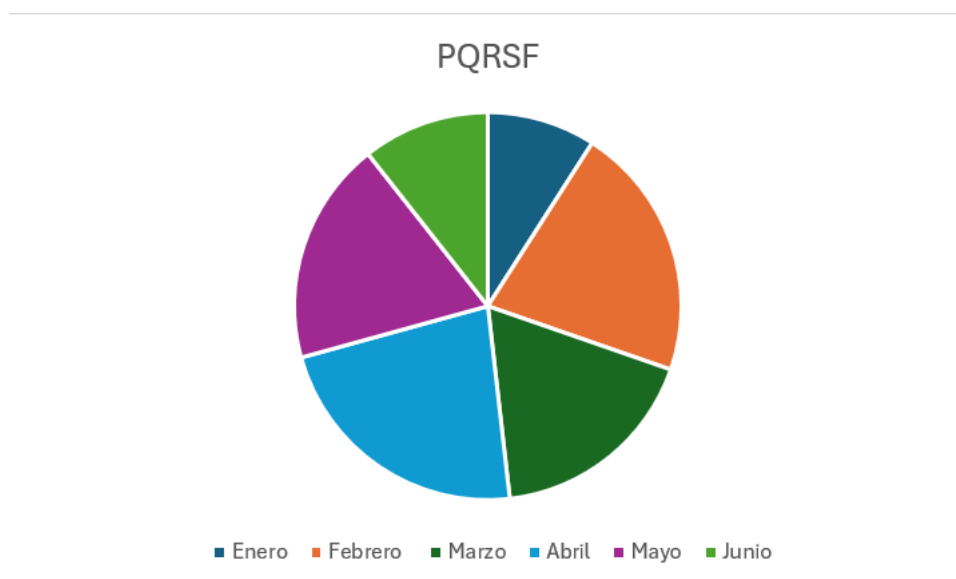
Finalmente, el hecho de que el retraso máximo registrado haya sido de 16 días, aunque solo en una ocasión, es preocupante. Esto podría ser indicativo de desafíos en el manejo de algunas solicitudes, posiblemente, debido a su complejidad o a problemas internos en el proceso de gestión.

En resumen, el gráfico muestra una tendencia general hacia retrasos menores (de 1 a 7 días), con ocurrencias esporádicas de retrasos más prolongados. Esta información puede ser útil para identificar áreas de mejora en el proceso de respuesta a las PQRSF y, así evitar retrasos que sean prolongados y mejorar la eficiencia en el manejo de estas solicitudes.

Desde la Dirección de Control Interno se sugiere revisar los cambios implementados en el procedimiento de atención de las PQRS, pues hasta junio del 2023, la Corporación venía teniendo un manejo efectivo y eficiente

de estos requerimientos. Sin duda el seguimiento periódico de este tema en comité directivo era una acción que ayudaba con éxito a responder en los tiempos a todas las PQRSF, algo que la alta dirección debería retomar y no dejar perder como buena práctica de gestión y gerencia.

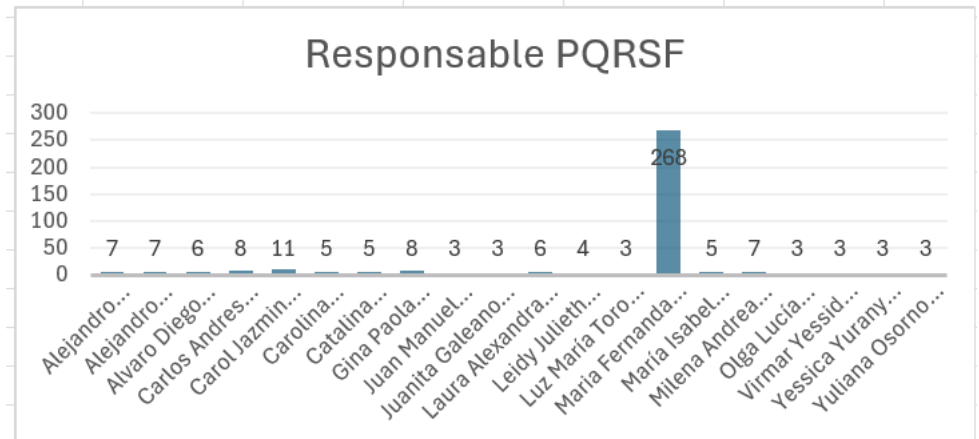
En términos generales, la recepción de PQRSF mes a mes fue constante, aunque enero y junio son los meses que menos requerimientos radicados presentaron. En enero se registraron 35, febrero 82, marzo 69, abril 87, mayo 72 y junio 41.



Abril se destaca como el mes con la mayor cantidad de casos, esta cifra podría indicar un aumento en las interacciones con los usuarios o una mayor necesidad de servicios durante este mes, podría influir además factores estacionales, eventos específicos o cambios en las políticas que provocan un mayor número de PQRSF.

El siguiente gráfico de barras proporciona una visión de la distribución del número de responsabilidades asignadas a cada empleado. Este análisis es

esencial para comprender como se distribuyen las tareas de PQRSF dentro de la organización.



Este análisis puede ser fundamental para evaluar la eficiencia y la efectividad en la asignación de tareas y responsabilidades dentro de la organización, pues al revisar la distribución y asignación de estos requerimientos, se encuentra que la gran mayoría están concentrados en una sola colaboradora, María Fernanda Duran, quien tiene asignadas 268 PQRSF para su atención.

llama la atención este volumen tan alto de requerimientos concentrados en una sola profesional de nivel 3, pues por su rol, funciones y asignaciones en primer análisis, se sugeriría que este tipo de tareas las debe asumir un empleado con un rol menos estratégico o los equipos que manejan los temas de influencia de las solicitudes recibidas.

DETALLE DEL RESULTADO:

OBSERVACIÓN:

- 1. Confiabilidad en el control y seguimiento de PQRSF:** El sistema SAIA de recepción, seguimiento y control de las PQRSF en la Corporación, genera varias dudas en la manera como se reportan y registran los requerimientos que entran, así como en los tiempos que SAIA asigna a

	<p>cada uno según su naturaleza, algo que deberá ser evaluado por los responsables del procedimiento.</p> <p>2. Retrasos en la respuesta: Se observa un desafío en la gestión de las PQRSF, con retrasos significativos en un representativo número de respuestas. La mayoría de los retrasos oscilan entre 1 y 7 días, pero algunos llegan hasta 16 días. Esto indica la necesidad de mejorar la eficiencia del proceso para garantizar una atención al cliente más rápida y efectiva y disminuir riesgos jurídicos, financieros y operativos.</p> <p>3. Dominio de las peticiones: Las solicitudes de información son la mayoría de las PQRSF. Esto resalta que los usuarios usan mayormente las PQRSF para solicitar información o asistencia, más que para retroalimentación positiva. Esto podría indicar la necesidad de fomentar una mayor participación de los usuarios, fortalecer los canales de difusión corporativos para transmitir información más oportuna y clara y obtener una retroalimentación más balanceada.</p> <p>Con estos datos, la Dirección de Control Interno califica el riesgo como Alto y la gestión se debe orientar a REDUCIR O MITIGAR.</p>
<p>CONDICIÓN:</p>	<p>Según la Política de Riesgos vigente en la Corporación, para este tipo de riesgos, se deben adoptar medidas para reducir la probabilidad y/ o el impacto del riesgo, algo que conlleva a la implementación de controles.</p>
<p>CAUSA:</p>	<p>Se ha atendido a la normatividad vigente en materia de PQRSF en el periodo del primer semestre 2024 según la normatividad vigente en materia de trámite frente a la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad en respuestas dadas a las PQRSF interpuestas por las partes interesadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>El derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, consagrado en los artículos 20, 23, 74, 78, y 112 de la Constitución Política de Colombia.</i> ● <i>Ley 1755 de 2015 sustituye el Título II de la Ley 1437 de 2011,</i> ● <i>Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.</i>

	<ul style="list-style-type: none">● <i>Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015.</i>● <i>Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014,</i>● <i>El Decreto 1081 de 2015, incorporó el Decreto 103 de 2015 que reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, y en su Artículo 2.1.1.2.1.4. numeral 7.</i>● <i>Ley 1755 de 2015, artículo 14.</i>● <i>Decreto Legislativo 491 de 2021, art 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”</i>
RECOMENDACIONES:	<p>Se sugiere a la alta dirección retomar las buenas prácticas y procesos que se desarrollaron en otras vigencias y permitieron que las respuestas y requerimientos que ingresaban vía PQRSF fueran atendidos con efectividad y oportunidad.</p> <p>Además, se sugiere:</p> <ul style="list-style-type: none">● Clarificar dentro del portal de SAIA el verdadero alcance del canal físico, pues este en la actualidad no corresponde a un punto de recepción manual de las PQRS, sino a la opción virtual que da el portal para los requerimientos que ingresaron a través del correo electrónico, algo que puede generar confusiones.● Existe en el procedimiento de atención de las PQRS un alto riesgo, materializado en algunos casos, en la respuesta por fuera de los tiempos. Son 16 PQRSF que se respondieron por fuera de los términos, un precedente crítico frente a los riesgos jurídicos, financieros, operativos y reputacionales que estas respuestas tardías podrían representar● Desde la Dirección de Control Interno se sugiere revisar los cambios implementados en el procedimiento de atención de las PQRS, pues hasta junio del 2023, la Corporación venía teniendo un manejo efectivo y eficiente de estos requerimientos. Sin duda el seguimiento periódico de este tema en comité directivo era una acción que ayudaba con éxito a responder en los tiempos a todas las PQRSF, esa buena práctica de gestión y gerencia que la alta dirección debería retomar y no dejar

FORMATO
INFORME PRELIMINAR / FINAL DE AUDITORÍA

FORM-CI-007 VERSIÓN 1 FECHA: 01/03/2023

Página 12 de 12



	<p>perder.</p> <ul style="list-style-type: none"> Al revisar la distribución y asignación de estos requerimientos, se encuentra que la gran mayoría están concentrados en una sola colaboradora, llama la atención este volumen tan alto de requerimientos asignados a una profesional de nivel 3, pues por su rol, funciones y asignaciones, de manera preliminar, se sugiere que este tipo de roles menos estratégicos sean atendidos por empleados de un menor nivel y según la tipología del requerimiento. Reforzar y mejorar la comunicación y la disponibilidad de información en las áreas más solicitadas a través de los medios tradicionales como página web y redes sociales podría disminuir la cantidad de solicitudes de información que se reciben. Revisar y mejorar los procesos para reducir los tiempos de respuesta a las PQRSF y aumentar la satisfacción del usuario.
MEDICIÓN DEL RIESGO: (MATERIALIZACIÓN)	<p style="text-align: center;">Alto (requiere atención y tomar acciones requeridas para reducir el riesgo residual)</p>
MEDICIÓN DEL CONTROL:	<p style="text-align: center;">Poco efectivo</p>
ASPECTOS A RESALTAR:	<p>Se reconoce la concentración del procedimiento en un equipo responsable de ingresar, administrar y hacerle seguimiento al procedimiento de PQRSF. De igual forma, la existencia de un sistema como SAIA que permite automatizar el procedimiento y hacerle seguimiento y control.</p>
CONCLUSIONES:	<p>El equipo auditor concluye que la Corporación Ruta N, en materia de atención a PQRSF y atención a la ciudadanía, cumple con la normatividad vigente pero debe generar con urgencia acciones de mejora que fortalezcan las prácticas y controles que le permitan aumentar su efectividad y oportunidad en la gestión de las PQRSF.</p>

Cordialmente,

ANDRÉS SANTIAGO ARROYAVE ALZATE

Director de Control Interno

Corporación Ruta N Medellín

