

**FORMATO****INFORME PRELIMINAR/FINAL DE AUDITORÍA**

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025

Página 1 de 5

Somos epicentro
global de CTi+E.

INFORME: FINAL

INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA	
Fecha de auditoría:	10 de septiembre 2025
Nombre del proceso y/o unidad auditable:	GESTIÓN DOCUMENTAL
Tipo de auditoría:	X De Ley () Especiales
Tipo de informe:	Definitivo
Objetivo general de la auditoría:	<p>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.</p> <p>Validar el cumplimiento de las acciones formuladas o implementadas en los planes de mejoramiento institucional.</p>
Objetivos específicos de la auditoría:	Analizar la oportuna respuesta del primer semestre de 2025 frente a PQRS
Alcance:	<p>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.</p> <p>El corte de la información para el presente seguimiento será del periodo el 31 de JULIO de 2025, presentando la información comprendida entre el 1 de ENERO de 2025 y el 31 de JULIO de 2025.</p>
Limitación al alcance (cuando aplique):	En cuanto al alcance de la auditoria, no se presentan limitaciones, en tanto los equipos presentaron la información solicitada en el programa de trabajo de la presente auditoria de forma oportuna atendiendo al cronograma planteado.
Equipo auditor:	Auditor líder Andres Santiago Arroyave – Director de Control Interno. Auditores de apoyo Mauricio Vergara – Contratista.



+57 (4) 516 - 77 - 70



www.rutan.org

Complejo Ruta N
Calle 67 # 52 - 20
Piso 2 Torre A. Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



Criterios de Auditoría	
Técnicas de Auditoría	Durante la ejecución de la auditoría, y en la realización del plan de pruebas y muestras; se analizará la necesidad de ejecutar técnicas de muestreo y definición de muestras de auditorías.
Muestra de Auditoría:	<p>El equipo auditor recibió a través de correo electrónico la base de datos del Sistema SAIA.</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>
Pruebas de Auditoría	<p>Las bases de datos extraída de la herramienta SAIA desde el módulo de PQRSF donde se pueden consultar los indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none">• La documentación estandarizada en el Sistema de Gestión de Calidad. La normatividad vigente aplicable, y las Normas de Auditoría generalmente aceptadas.• Se verifica los controles establecidos por la Corporación Ruta N para las respuestas dadas a las peticiones que ingresan a la entidad.• Los trámites dados a las acciones de tutela interpuestas por los usuarios o beneficiarios de programas o proyectos de la entidad por ocasión a una debilidad al generar la respuesta a la petición, según informe SAIA.• Las pruebas de auditoría irán enfocadas en verificar el cumplimiento normativo de los criterios anteriormente descritos, así como de aquellos que surjan a medida que avance la ejecución de la auditoría.
Recursos utilizados para la auditoría:	<p>Financieros: Honorarios y Salario del equipo auditor.</p> <p>Logísticos: Oficina, escritorios, sillas, archivadores y papelería.</p> <p>Tecnológicos: Equipos de cómputo, impresora y scanner.</p> <p>Humanos: Contratista Profesional y Director de Control Interno.</p>
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	
Detalle Ejecutivo de la auditoría	<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. 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.</p>





	<p>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.</p> <p>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.</p> <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.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>AL NO RECIBIR RESPUESTA AL INFORME PRELIMINAR, SE CONFIRMA EL PRESENTE INFORME COMO DEFINITIVO.</p>															
Hallazgos de la auditoría (condición, criterio, causa, efecto y recomendación)	<p>Es de resaltar que solo 4 PQRSF estuvieron fuera de términos entre uno y dos días:</p> <table><thead><tr><th>NOMBRE COMPLETO</th><th>MEDIO DE NOTIFICACIÓN</th><th>TIPO</th><th>DÍAS RETRASO</th><th>FECHA FINALIZACIÓN</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jesús Rafael Fernandez Ceballos</td><td>E-MAIL</td><td>Petición</td><td>2</td><td>21/02/2025</td></tr><tr><td>David ramon Bovea archila</td><td>E-MAIL</td><td>Petición</td><td>1</td><td>04/03/2025</td></tr></tbody></table>	NOMBRE COMPLETO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN	TIPO	DÍAS RETRASO	FECHA FINALIZACIÓN	Jesús Rafael Fernandez Ceballos	E-MAIL	Petición	2	21/02/2025	David ramon Bovea archila	E-MAIL	Petición	1	04/03/2025
NOMBRE COMPLETO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN	TIPO	DÍAS RETRASO	FECHA FINALIZACIÓN												
Jesús Rafael Fernandez Ceballos	E-MAIL	Petición	2	21/02/2025												
David ramon Bovea archila	E-MAIL	Petición	1	04/03/2025												

	<div> <div> Alejandro Quiroz Diego Francisco Bernate Suarez </div> <div> E-MAIL E-MAIL </div> <div> Solicitud de Información 1 Petición 1 </div> <div> 05/03/2025 12/03/2025 </div> </div>
	<p>De 429 PQRSF entregadas y tramitadas entre el 01 de enero de 2025 al 31 de junio de 2025, es de resaltar la efectividad y cumplimiento en términos.</p>
Conclusiones de la Auditoría:	<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.</p> <p>Ha sido de gran aporte para la entidad el trabajo de capacitación y concientización del personal frente al cumplimiento de la norma.</p>
Medición del riesgo (materialización)	Bajo
Medición del control:	Efectivo
Aspectos a resaltar (buenas prácticas)	<p>Se reconoce la concentración del procedimiento en un equipo responsable de ingresar, administrar y hacerle seguimiento al procedimiento de PQRSF. De igual</p>

**FORMATO****INFORME PRELIMINAR/FINAL DE AUDITORÍA**

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025

Página 5 de 5

Somos epicentro
global de CTi+E.

prácticas y/o fortalezas identificadas)	forma, la existencia de un sistema como SAIA que permite automatizar el procedimiento y hacerle seguimiento y control.
---	--

“El presente informe de auditoría tiene carácter reservado y de uso exclusivo de la dirección ejecutiva de Ruta N, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1712 de 2014, la Ley 1581 de 2012 y el artículo 34 del Decreto 1083 de 2015. La información contenida en este informe no podrá ser divulgada total o parcialmente sin la autorización de la máxima autoridad administrativa de Ruta N, salvo requerimiento legal de los organismos de control competentes. Tanto el equipo auditor como los responsables auditados se comprometen a garantizar la confidencialidad y adecuado uso de los datos aquí consignados.”

Cordialmente,

ANDRÉS SANTIAGO ARROYAVE ALZATE
Director de Control Interno
Corporación Ruta N Medellín

Elaboró		Revisó y aprobó	
	Nombre: Mauricio Vergara		Nombre: Andres Santiago Arroyave
	Cargo/rol: Contratista		Cargo/rol: Director Control Interno



+57 (4) 516 - 77 - 70



www.rutan.org

Complejo Ruta N
Calle 67 # 52 - 20
Piso 2 Torre A. Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación