

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

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025
Página 1 de 15

Somos epicentro
global de CTi+E.

INFORME: PRELIMINAR_/ FINALX

INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA	
Fecha de auditoría:	21/07/2026
Nombre del proceso y/o unidad auditable:	Gestión de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias) – Corporación Ruta N.
Tipo de auditoría:	De Ley
Tipo de informe:	() Preliminar (X) Definitivo
Objetivo general de la auditoría:	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 – PQRS interpuestas por las partes interesadas; según la normatividad vigente aplicable y la documentación estandarizada en el Sistema de Gestión de Calidad Institucional.
Objetivos específicos de la auditoría:	Verificar la oportunidad en las respuestas frente a los plazos legales. Identificar incumplimientos y responsables asociados. Recomendar acciones de mejora para alcanzar el 100% de cumplimiento.
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 – PQRS, deben presentarse de manera semestral. El corte de la información para el presente seguimiento será el 30 de junio de 2026, presentando la información comprendida entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026 de Radicados PQRS recibidos, según reporte consolidado.
Limitación al alcance (cuando aplique):	No hubo limitaciones al alcance
Equipo auditor:	Auditor líder Carolina Calle Sierra–Directora de Control Interno. Auditor de apoyo: Andres Mauricio Montoya– Contratista.
Criterios de Auditoría	La auditoría al proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, se desarrolló con fundamento en el siguiente marco normativo y documental:



FORMATO

INFORME PRELIMINAR/FINAL DE AUDITORÍA

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025
Página 2 de 15

Somos epicentro
global de CTi+E.

- **Constitución Política de Colombia**, artículo 23, mediante el cual se consagra el derecho fundamental de petición, garantizando a toda persona la posibilidad de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y obtener una respuesta pronta, oportuna y de fondo.
- **Constitución Política de Colombia**, artículo 209, que establece los principios de la función administrativa, entre ellos la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, los cuales orientan la gestión de las entidades públicas.
- **Ley 87 de 1993**, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado, definiendo los objetivos del Sistema de Control Interno orientados a garantizar la eficiencia, eficacia, economía, transparencia, confiabilidad de la información y el mejoramiento continuo de los procesos.
- **Ley 1755 de 2015**, mediante la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, estableciendo las modalidades de las solicitudes, los términos legales para su atención y la obligación de emitir respuestas oportunas, completas y de fondo.
- **Ley 1712 de 2014**, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, que promueve la disponibilidad, integridad y accesibilidad de la información pública, fortaleciendo la transparencia y la relación con la ciudadanía.
- **Decreto 1081 de 2015**, Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República, en lo relacionado con las disposiciones sobre transparencia, acceso a la información pública y servicio al ciudadano.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, particularmente la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Control Interno, las cuales promueven una atención efectiva, oportuna y centrada en las necesidades de los ciudadanos, así como la implementación de controles para el mejoramiento institucional.
- **Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)** de la Corporación Ruta N Medellín, incluyendo sus lineamientos, actividades, controles, responsables, tiempos de respuesta y mecanismos de seguimiento establecidos por la entidad.
- **Políticas, lineamientos e instrumentos internos** relacionados con la gestión documental, seguimiento de indicadores, administración del tablero de control (Power BI) y demás documentos que regulan la gestión de las PQRSD en la Corporación Ruta N.



+57 (4) 516 - 77 - 70



www.rutan.org

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

rutaⁿ
MEDELLÍN
CENTRO DE INNOVACIÓN Y NEGOCIOS



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



FORMATO

INFORME PRELIMINAR/FINAL DE AUDITORÍA

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025

Página 3 de 15

Somos epicentro
global de CTi+E.

	La auditoría ejecutada por la Dirección de Control Interno busca evaluar cinco aspectos fundamentales: 1. Cumplimiento normativo. 2. Oportunidad en la atención de las PQRSD. 3. Efectividad de los controles internos implementados. 4. Confiabilidad, integridad y trazabilidad de la información del proceso. 5. Contribución del proceso al mejoramiento continuo y a la satisfacción de los grupos de valor.
Técnicas de Auditoría	Revisión documental, análisis de base de datos PQRS, entrevistas con responsables.
Muestra de Auditoría:	Para el desarrollo del presente informe el equipo auditor aplicó las pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas sobre una muestra representativa de la información correspondiente al proceso de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del primer semestre de 2026, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable, la efectividad de los controles implementados y la confiabilidad de la información reportada. Las pruebas de auditoría comprendieron, entre otras, las siguientes actividades: • Verificación de la base de datos(Excel) consolidada de 649 PQRSD suministrada por la Subdirección de Excelencia y Sostenibilidad. • Validación de los tiempos de respuesta registrados para identificar solicitudes atendidas de manera extemporánea. • Revisión detallada de una muestra de expedientes correspondientes a solicitudes con presunto incumplimiento de los términos legales, verificando la trazabilidad, la oportunidad de la respuesta y los soportes documentales asociados. • Verificación específica de expedientes provenientes de organismos de control y mecanismos de participación ciudadana, entre ellos requerimientos de la Personería Distrital de Medellín y una Veeduría Ciudadana. • Comparación entre la información contenida en la base de datos oficial en formato Excel y los indicadores reportados en el tablero de control institucional desarrollado en Power BI, con el fin de validar la consistencia y oportunidad de la información utilizada para el seguimiento gerencial. • Revisión del radicado No. 638 para verificar la trazabilidad de la atención brindada y la existencia de soportes que acreditaran la gestión realizada. • Revisión del Procedimiento para la Gestión de PQRSD y demás documentos internos aplicables al proceso, con el propósito de verificar la existencia y aplicación de controles relacionados con el seguimiento de términos, clasificación de solicitudes, conservación de evidencias y actualización de la información



FORMATO

INFORME PRELIMINAR/FINAL DE AUDITORÍA

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025

Página 4 de 15

Somos epicentro
global de CTi+E.

Pruebas de Auditoría

En desarrollo de la auditoría al proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, se aplicaron pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas con el propósito de obtener evidencia suficiente y competente que permitiera evaluar la eficacia de los controles implementados, el cumplimiento de la normatividad aplicable y la confiabilidad de la información reportada.

Las principales pruebas realizadas fueron las siguientes:

1. **Revisión y análisis de la base de datos oficial**, suministrada por la Subdirección de Excelencia y Sostenibilidad, correspondiente a las 649 PQRSD registradas del 01 de enero al 30 de junio de 2026.
2. **Verificación del cumplimiento de los términos legales de respuesta**, mediante el análisis de las fechas de radicación y respuesta, fecha ingreso vs fecha final con el fin de identificar solicitudes atendidas oportunamente y aquellas gestionadas de manera extemporánea.
3. **Pruebas sustantivas sobre expedientes seleccionados**, verificando la trazabilidad de las actuaciones, la existencia de respuestas, la oportunidad en la atención y los soportes documentales que evidencian la gestión realizada.
4. **Revisión específica de expedientes con respuestas extemporáneas**, incluyendo solicitudes provenientes de organismos de control como personería de Medellín, veedurías y mecanismos de participación ciudadana, con el fin de validar las causas de los retrasos y la efectividad de los controles implementados.
5. **Verificación de la existencia y conservación de evidencias documentales**, mediante la revisión de expedientes seleccionados, entre ellos el radicado No. 638, para establecer la trazabilidad de la gestión adelantada y la disponibilidad de soportes que acreditaran la atención de la solicitud.
6. **Comparación de la información contenida en la base de datos oficial con el tablero de control institucional (Power BI)**, verificando la consistencia, oportunidad y confiabilidad de la información utilizada para el seguimiento del proceso y la toma de decisiones.
7. **Revisión del procedimiento institucional para la gestión de PQRSD**, verificando la existencia de controles relacionados con la recepción, clasificación, asignación, seguimiento, respuesta y cierre de las solicitudes.
8. **Solicitud y análisis de aclaraciones y soportes** presentados por la dependencia auditada respecto de las situaciones identificadas durante el desarrollo del ejercicio auditor.
9. **Análisis de la información estadística e indicadores de gestión** relacionados con el volumen de solicitudes recibidas, porcentaje de cumplimiento en los tiempos de respuesta y comportamiento general del proceso durante el período evaluado



+57 (4) 516 - 77 - 70



www.rutan.org

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

rutaⁿ
MEDELLÍN
CENTRO DE INNOVACIÓN Y NEGOCIOS



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025
Página 5 de 15

Somos epicentro
global de CTi+E.

Recursos utilizados para la auditoría:	Financieros: Honorarios y Salario del equipo auditor. Logísticos: Oficina, escritorios, sillas, archivadores y papelería. Tecnológicos: Equipos de cómputo, impresora y scanner. Humanos: Contratista Profesional y Directora de Control Interno.
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	
Detalle Ejecutivo de la auditoría	La Oficina de Control Interno de la Corporación Ruta N presenta el primer informe semestral de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias correspondiente al período enero-junio de 2026. El análisis se fundamenta en la información extraída de la herramienta SAIA, módulo PQRSF, en el cual se consultan los indicadores asociados a la gestión del proceso. Los resultados evidencian una capacidad de respuesta favorable por parte de la Corporación en la atención de los requerimientos recibidos durante el semestre. Análisis de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; y de operación oficina de atención al usuario, periodo comprendido entre enero y junio de 2026. A continuación, se presentan los resultados del seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, realizado por la Corporación Ruta N: Recepción PQRSF por mes: 01 de enero a junio 30 de 2026



FORMATO

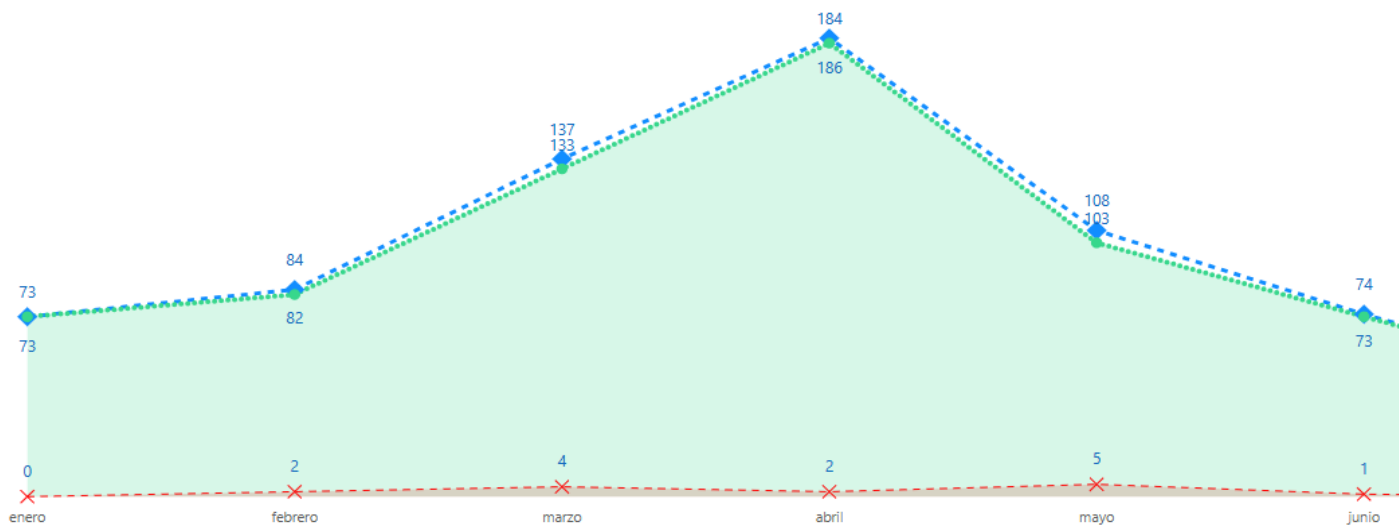
INFORME PRELIMINAR/FINAL DE AUDITORÍA

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025

Página 6 de 15

Somos epicentro
global de CTi+E.

◆ Total ✕ Vencidas ● A Tiempo



Durante el período comprendido entre enero y junio de 2026, la Corporación Ruta N recibió un total **de 649 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS)**.

El comportamiento mensual evidencia un incremento progresivo en el volumen de solicitudes desde enero hasta abril, registrándose el mayor número de ingresos en este último mes con **186 PQRS**, equivalente al **22,6%** del total del semestre.

Posteriormente, se observa una disminución en mayo (**108 solicitudes**) y junio (**74 solicitudes**), comportamiento que puede obedecer al corte del período evaluado o a la dinámica propia de la demanda de atención ciudadana.

En cuanto a la oportunidad en la atención, se evidenció un desempeño favorable durante el semestre, toda vez que **634 de las 649 PQRS fueron atendidas dentro de los términos establecidos**, lo que representa un **97,69 % de cumplimiento**, mientras que el **porcentaje de atención extemporánea es 2,31 %**.

En este punto el equipo auditor quiere hacer énfasis en un radicado de la muestra que se pudo revisar en SAIA, tiene que ver con el radicado 638.



+57 (4) 516 - 77 - 70



www.rutan.org

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

rutaⁿ
MEDELLÍN
CENTRO DE INNOVACIÓN Y NEGOCIOS



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



FORMATO

INFORME PRELIMINAR/FINAL DE AUDITORÍA

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025
Página 7 de 15

Somos epicentro
global de CTi+E.

Radicado: 638

Solicitante: juan.canas@antioquia.gov.co

Fecha ingreso: 15/05/2026

Fecha respuesta: 22/06/2026

Solicitud: Petición

Tema solicitado: información con corte al 31 de diciembre de 2024, para el diligenciamiento de la encuesta del capítulo de Laborales ingrese al link:
<https://survey123.arcgis.com/share/a18ebd6b99a8445f9473ade5673543c4>.

De la revisión realizada el día 15 de julio por parte del equipo auditor en el SAIA se evidencia que no registra respuesta este radicado.

638	15/05/2026 03:31 pm	Oferta de servicios / Proyectos / Formación	juan.canas@antioquia.gov.co	Juan Pablo Keep Buitrago	E-MAIL	Petición	CERRADAS FUERA DE TERMINO	EMAIL
-----	------------------------	--	--	--------------------------	--------	----------	---------------------------	-------

Este radicado no entrego respuesta en la página web de Ruta N como se evidencia de entrada el día 15 de julio a la página web.

**RUTA N**
Andrés Felipe Restrepo Castro

Se actualiza el estado de la solicitud de TERMINADO a PROCESO.

09/06/2026

**RUTA N**
Ventanilla Web

Se actualiza la oportunidad en la respuesta de : PENDIENTES SIN VENCER a VENCIDAS SIN CERRAR

22/06/2026 09:41 am

19/05/2026 05:33 pm

Fecha maxima para dar respuesta a la solicitud de tipo Petición

10/06/2026 01:00 am

**RUTA N**
Simón José Herrera Montoya

Se actualiza el estado de la solicitud de PROCESO a TERMINADO.



FORMATO

INFORME PRELIMINAR/FINAL DE AUDITORÍA

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025

Página 8 de 15

Somos epicentro
global de CTi+E.

	Como parte de las pruebas sustantivas, el equipo auditor verificó la trazabilidad de una muestra de expedientes de PQRS. En dicha revisión se evidenció que el radicado No. 638 registra estado "Cerrado"; no obstante, no fue posible identificar evidencia de la respuesta emitida al solicitante ni de su correspondiente notificación. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los controles antes del cierre de las solicitudes, de manera que toda PQRSD cuente con una respuesta de fondo y con soportes documentales que permitan verificar su atención, trazabilidad, oportunidad y cumplimiento del debido proceso administrativo. En términos generales, los resultados permiten concluir que la gestión de las PQRS presenta un desempeño favorable y un alto nivel de cumplimiento en la oportunidad de respuesta. Durante el período evaluado ingresaron 649 peticiones, de las cuales 634 fueron atendidas dentro de los términos establecidos y 15 de manera extemporánea, lo que evidencia una adecuada capacidad de respuesta por parte de la Corporación. No obstante, resulta conveniente fortalecer los mecanismos de seguimiento y control mediante alertas preventivas y monitoreos permanentes, con el fin de prevenir vencimientos, mantener los niveles de desempeño alcanzados y asegurar una atención oportuna, trazable y confiable. El porcentaje de respuestas extemporáneas corresponde al 1,82 % (15 de 649).
Hallazgos de la auditoría (condición, criterio, causa, efecto y recomendación)	Hallazgo No. 1. Debilidad en la conservación de la evidencia que soporta la atención de las solicitudes gestionadas a través del proceso de PQRSD Condición Durante la ejecución de las pruebas sustantivas realizadas al proceso de gestión de las PQRSD, el equipo auditor verificó el radicado No. 638, identificado en estado "Cerrado", sin encontrar evidencia documental que acreditara la atención de la solicitud. Con el fin de validar la situación evidenciada, el equipo auditor mediante correo electrónico el día 15 de julio solicitó a la Subdirección de Excelencia y Sostenibilidad la aclaración correspondiente y la remisión de los soportes que evidenciaran la atención del radicado. En respuesta, la dependencia informó que la encuesta solicitada por la Dirección de Información y Estudios Económicos del Departamento Administrativo de Planeación de la Gobernación de Antioquia fue diligenciada y remitida el 22 de mayo de 2026 por el área responsable de la petición; no obstante, manifestó que al momento



+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



FORMATO

INFORME PRELIMINAR/FINAL DE AUDITORÍA

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025

Página 9 de 15

Somos epicentro
global de CTi+E.

del envío **no se conservó evidencia documental** (registro de pantalla, constancia de envío u otro soporte verificable), indicando que únicamente quedó el registro de gestión y posteriormente se procedió al cierre de la tarea.

En consecuencia, si bien la subdirección de excelencia y sostenibilidad manifestó en sus indagaciones internas que la solicitud fue atendida, la ausencia de evidencia documental impidió al equipo auditor verificar objetivamente la actuación realizada, limitando la trazabilidad del proceso y la posibilidad de comprobar el cumplimiento de la gestión reportada.

Criterio

- Ley 87 de 1993, en cuanto a la implementación de controles que garanticen la confiabilidad, integridad y verificabilidad de la información.
- Procedimiento para la Gestión de PQRS de la Corporación Ruta N Código: PR-EXS-GD-002 Versión 1, que contempla controles para la adecuada gestión y trazabilidad de las solicitudes.

Causa

Debilidad en los controles relacionados con la conservación y verificación de las evidencias que soportan la atención de las solicitudes gestionadas mediante el proceso de PQRS.

Riesgo

La ausencia de soportes documentales limita la posibilidad de verificar la atención efectiva de las solicitudes, afecta la trazabilidad del proceso y puede generar riesgos frente a la rendición de cuentas, la transparencia y la atención de requerimientos por parte de organismos de control.

Recomendación

Se recomienda fortalecer los controles del proceso de gestión de PQRS, estableciendo la obligación de conservar evidencia suficiente de las actuaciones realizadas, especialmente cuando las respuestas se emitan mediante formularios electrónicos, plataformas externas o mecanismos que no generen automáticamente constancias de envío, garantizando la trazabilidad y verificabilidad de la gestión adelantada.



+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



FORMATO

INFORME PRELIMINAR/FINAL DE AUDITORÍA

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025

Página 10 de 15

Somos epicentro
global de CTi+E.

Hallazgo No. 2. Debilidad en el seguimiento y control de los términos de respuesta de las PQRS

Condición: Durante la auditoría al proceso de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, se evidenció que, de un total de **649 solicitudes** recibidas, **15 fueron atendidas de manera extemporánea**, lo que representa el **2,31 %** del total gestionado

Como parte de las pruebas sustantivas, el equipo auditor revisó una muestra de expedientes, identificando respuestas con retrasos de hasta **15, 13 y 7 días hábiles**, incluyendo solicitudes provenientes de la **Personería Distrital de Medellín** y de una **Veeduría Ciudadana**, evidenciando debilidades en los mecanismos de seguimiento y control para garantizar el cumplimiento oportuno de los términos de respuesta.

Criterio:

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que consagra el derecho fundamental de petición.

Ley 1755 de 2015, en especial el artículo 14, que establece los términos para resolver las diferentes modalidades del derecho de petición.

Ley 87 de 1993, artículos 2 y 3, relacionados con la implementación de controles que garanticen la eficiencia, eficacia y oportunidad de la gestión administrativa.

Procedimiento para la Gestión de PQRS de la Corporación Ruta N, el cual establece controles para el seguimiento y atención oportuna de las solicitudes.

Causa:

Debilidades en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de los términos de respuesta, así como en la efectividad de los controles preventivos implementados para alertar oportunamente sobre el vencimiento de las solicitudes asignadas a las diferentes dependencias responsables



+57 (4) 516 - 77 - 70



www.rutan.org

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

rutaⁿ
MEDELLÍN
CENTRO DE INNOVACIÓN Y NEGOCIOS



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



FORMATO

INFORME PRELIMINAR/FINAL DE AUDITORÍA

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025

Página 11 de 15

Somos epicentro
global de CTi+E.

Efecto

- Incumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las PQRS.
- Riesgo de vulneración del derecho fundamental de petición.
- Posibles requerimientos, observaciones o acciones por parte de organismos de control.
- Afectación de la percepción de oportunidad y calidad en la atención brindada a los ciudadanos y grupos de interés.

Riesgo

Posibilidad de incumplimiento de los términos legales para la atención de las PQRS debido a debilidades en los mecanismos de seguimiento y control, afectando la oportunidad de respuesta, la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de las obligaciones legales de la entidad.

Recomendación

Se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y control del proceso de gestión de las PQRS mediante la implementación de alertas preventivas, monitoreos periódicos y tableros de control que permitan identificar oportunamente las solicitudes próximas a vencer, definiendo responsables para su seguimiento y priorizando aquellas provenientes de organismos de control, autoridades públicas y mecanismos de participación ciudadana, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales y prevenir la ocurrencia de respuestas extemporáneas.

Hallazgo N° 3: Debilidad en la actualización y confiabilidad de la información del tablero de control (Power BI)

Condición:

Durante la ejecución de la auditoría al proceso de gestión de las PQRS correspondiente al primer semestre de 2026, el equipo auditor realizó la comparación entre la base de datos oficial suministrada en formato Excel por la dependencia responsable y la información presentada en el tablero de control institucional desarrollado en Power BI.



+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



FORMATO

INFORME PRELIMINAR/FINAL DE AUDITORÍA

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025

Página 12 de 15

Somos epicentro
global de CTi+E.

Como resultado de dicha verificación, se evidenció que el **tablero de control no se encontraba actualizado al momento de la revisión, presentando un rezago aproximado de quince (15) días respecto de la información contenida en la base de datos oficial**. De acuerdo con la información suministrada por la dependencia, dicho tablero constituye una herramienta de seguimiento para el equipo directivo y su actualización se realiza con una periodicidad semanal.

La situación identificada evidencia diferencias entre la información reportada en ambas fuentes, afectando la oportunidad y confiabilidad de los indicadores utilizados para el seguimiento del proceso.

Criterio

- Ley 87 de 1993, que establece la necesidad de contar con información confiable, oportuna y útil para apoyar la gestión y la toma de decisiones.
- Procedimiento interno para la gestión de PQRS. Código: PR-EXS-GD-002 Versión 1
- Política de Gestión de la Información y Control Interno.

Causa

Debilidades en los mecanismos de actualización, validación y control de la información reportada en el tablero de control institucional, lo que impidió mantener sincronizada la información con la base de datos oficial utilizada para la gestión del proceso.

Efecto o Riesgo

- Información desactualizada para el seguimiento gerencial.
- Riesgo de toma de decisiones basada en información que no refleja el estado real del proceso.
- Disminución de la confiabilidad de los indicadores reportados.
- Limitación para el monitoreo oportuno del cumplimiento de los términos de respuesta y del comportamiento de las PQRS.

Recomendación

Se recomienda fortalecer los controles relacionados con la actualización del tablero de control en **Power BI**, estableciendo mecanismos de validación, responsables y controles periódicos que garanticen que la información publicada corresponda a la base de datos oficial y se actualice conforme a la periodicidad definida por la entidad, asegurando la confiabilidad y oportunidad de los indicadores utilizados para el seguimiento y la toma de decisiones.



+57 (4) 516 - 77 - 70



www.rutan.org

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

rutaⁿ
MEDELLÍN
CENTRO DE INNOVACIÓN Y NEGOCIOS



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



FORMATO

INFORME PRELIMINAR/FINAL DE AUDITORÍA

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025

Página 13 de 15

Somos epicentro
global de CTi+E.

Conclusiones de la Auditoría:

Como resultado de la auditoría realizada al proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, el equipo auditor concluye que la Corporación Ruta N cuenta con mecanismos y procedimientos orientados a la recepción, trámite, seguimiento y atención de las solicitudes presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor, evidenciando un desempeño general favorable del proceso.

Durante el período auditado se gestionaron **649 solicitudes**, de las cuales **634 fueron atendidas dentro de los términos establecidos**, alcanzando un nivel de cumplimiento del **97,69 %**, resultado que evidencia el compromiso institucional con la atención oportuna de las PQRSD y la prestación de un servicio orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios.

No obstante, el ejercicio auditor permitió identificar oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la efectividad de los controles implementados para el seguimiento de los términos de respuesta, la conservación de las evidencias que soportan la atención de las solicitudes y la oportunidad en la actualización de la información utilizada para el monitoreo gerencial mediante el tablero de control en Power BI. Si bien las situaciones identificadas no desvirtúan el desempeño general del proceso, sí evidencian aspectos susceptibles de mejora que contribuirán a incrementar la confiabilidad de la información, la trazabilidad de las actuaciones y la eficacia de los mecanismos de control.

Los tres hallazgos formulados se orientan al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y a la consolidación de prácticas que permitan prevenir la ocurrencia de respuestas extemporáneas, garantizar la conservación de soportes que respalden la gestión realizada y asegurar que la información utilizada para el seguimiento institucional refleje de manera oportuna el estado real del proceso.

En consecuencia, se considera que el proceso de gestión de las PQRSD presenta un desempeño favorable y un adecuado nivel de cumplimiento frente a las obligaciones institucionales; sin embargo, la implementación de las recomendaciones formuladas permitirá fortalecer los controles preventivos, mejorar la confiabilidad de la información y consolidar una gestión cada vez más eficiente, transparente y orientada al mejoramiento continuo.

Finalmente, la Dirección de Control Interno reconoce la disposición, colaboración y apertura de la Subdirección de Excelencia y Sostenibilidad durante el desarrollo del presente ejercicio, así como el compromiso evidenciado con el fortalecimiento de sus procesos.



+57 (4) 516 - 77 - 70



www.rutan.org

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

rutaⁿ
MEDELLÍN
CENTRO DE INNOVACIÓN Y NEGOCIOS



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



FORMATO

INFORME PRELIMINAR/FINAL DE AUDITORÍA

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025

Página 14 de 15

Somos epicentro
global de CTi+E.

Medición del riesgo (materialización)	Bajo
Medición del control:	Medio
Aspectos a resaltar (buenas prácticas y/o fortalezas identificadas)	El equipo auditor resalta los siguientes aspectos positivos identificados durante el desarrollo del ejercicio: 1. Alto nivel de cumplimiento en la atención de las PQRS Se destaca el alto nivel de cumplimiento alcanzado en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) durante el primer semestre de la vigencia 2026, en el cual 634 de las 649 solicitudes recibidas fueron atendidas dentro de los términos establecidos, equivalente al 97,69 %. Este resultado evidencia una gestión favorable del proceso y refleja el compromiso institucional de Ruta N con la atención oportuna, la respuesta efectiva a la ciudadanía y la satisfacción de sus grupos de valor. 2. Capacidad de respuesta del proceso Se resalta la capacidad operativa de la dependencia para gestionar un volumen significativo de solicitudes durante el período auditado, manteniendo un porcentaje bajo de respuestas extemporáneas equivalente al 2,31 %. Este resultado refleja una adecuada capacidad de respuesta del proceso, sin perjuicio de la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento, alertas preventivas y control de términos, con el fin de prevenir vencimientos y sostener los niveles de cumplimiento alcanzados. 3. Disposición y colaboración durante la auditoría Se reconoce la disposición y colaboración de la Subdirección de Excelencia y Sostenibilidad durante el desarrollo del ejercicio auditor, al facilitar el acceso a la información requerida, atender los requerimientos formulados por el equipo auditor y suministrar las aclaraciones necesarias para el análisis de las situaciones identificadas. Este acompañamiento contribuyó al desarrollo oportuno del ejercicio y al fortalecimiento del enfoque de mejora del proceso. 4. Compromiso con el mejoramiento continuo Las oportunidades de mejora identificadas durante la auditoría constituyen un insumo relevante para continuar fortaleciendo la gestión de las PQRS, especialmente en lo relacionado con el seguimiento de los términos de respuesta, la conservación de



+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

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

FM-CI-007 VERSIÓN 2 FECHA: 25/07/2025

Página 15 de 15

Somos epicentro
global de CTi+E.

evidencias documentales y la confiabilidad de la información utilizada para el monitoreo institucional. La disposición para atender estas recomendaciones refleja el compromiso de la dependencia con el mejoramiento continuo, el fortalecimiento de los controles y la consolidación de una gestión más trazable, oportuna y confiable.

“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,

CAROLINA CALLE SIERRA

**Directora de Control Interno
Corporación Ruta N Medellín**

Elaboró		Revisó y aprobó	
	Andres Mauricio Montoya		Carolina Calle Sierra
	Contratista		Directora de 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