

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 AUDITORIA:** 26 de febrero de 2025

**NOMBRE DEL PROCESO Y/O UNIDAD AUDITABLE:** Informe segundo 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 AUDITORIA:** (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 ESPECIFICOS:** 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 01 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

**LIMITACIÓN AL ALCANCE (CUANDO APLIQUE):** Se recibe la información requerida en los términos establecidos por parte del equipo de la Subdirección de sostenibilidad y excelencia 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

**De:** Milena Muñoz <[milena.munoz@rutanmedellin.org](mailto:milena.munoz@rutanmedellin.org)>

**Enviado:** martes, 21 de enero de 2025 8:00

**Para:** Control Interno <[controlinterno@rutanmedellin.org](mailto:controlinterno@rutanmedellin.org)>; Carolina Londoño <[direccionejecutiva@rutanmedellin.org](mailto:direccionejecutiva@rutanmedellin.org)>; Carlos Andres Franco Pachon <[carlos.franco@rutanmedellin.org](mailto:carlos.franco@rutanmedellin.org)>; Alexander Cuspoca <[alex.cuspoca@rutanmedellin.org](mailto:alex.cuspoca@rutanmedellin.org)>

**Asunto:** RE: Comunicación, Planeación y solicitud inicial de información para la auditoría de informe semestral de PQRSF interpuestas por las partes interesadas.

Buenos días Santiago, comparto la base de datos de las PQRSF del 1 de julio del 2024 al 31 de diciembre del 2024.

Quedo atenta a cualquier inquietud.

**Milena Muñoz Meneses** | Desarrolladora de Soluciones CTI

[milena.munoz@rutanmedellin.org](mailto:milena.munoz@rutanmedellin.org)

[www.rutanmedellin.org](http://www.rutanmedellin.org)



Corporación Ruta N, Medellín Cl. 67#52-20, Piso 2, Torre A



La información contenida en este mensaje y sus anexos, tiene carácter confidencial y está dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Corporación Ruta N. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of Corporación Ruta N

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.

**EQUIPO AUDITOR:**

Andrés Santiago Arroyave Alzate – Director de Control Interno.  
Mauricio Vergara Montoya - Contratista

**MUESTRA DE AUDITORÍA:**

El equipo auditor recibió a través de correo electrónico la base de datos del Sistema SAIA, en donde se evidenciaron un total de 295 PQRSF en el periodo julio – diciembre 2024.

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.

FORMATO  
**INFORME PRELIMINAR / FINAL DE AUDITORÍA**

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

Página 3 de 12

<b>METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS:</b>	<p>Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se generó del sistema SAIA el reporte de PQRSF, en función del alcance definido.</p> <p>Dicha muestra obedece a las peticiones que ingresan a la entidad, tanto de manera física como por la página web <a href="https://www.rutanmedellin.org/">https://www.rutanmedellin.org/</a> y por correo electrónico <a href="mailto:rutan@rutan.co">rutan@rutan.co</a>, <a href="mailto:gestion.documental@rutanmedellin.org">gestion.documental@rutanmedellin.org</a></p>
<b>RECURSOS:</b>	<p><b>Financieros:</b> Honorarios y Salario del equipo auditor.</p> <p><b>Logísticos:</b> Oficina, escritorios, sillas, archivadores y papelería.</p> <p><b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora y scanner.</p> <p><b>Humanos:</b> Director de Control Interno.</p>
<b>DETALLE EJECUTIVO:</b>	<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><b>ARTÍCULO 76.</b> <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</i></p>

*sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

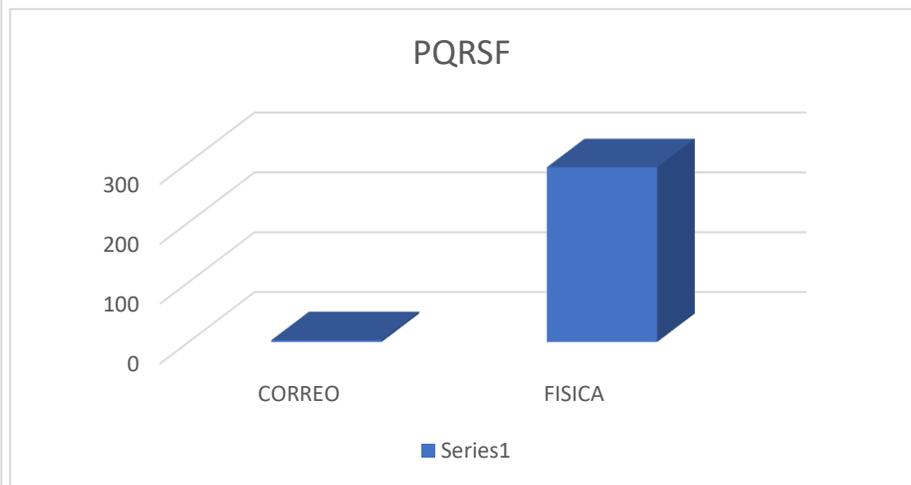
*La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.*

*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, 295 PQRSF fueron presentadas ante la corporación, las cuales tuvieron como canal de recepción así: 292 vía física y 3 a través del correo electrónico. Entendiendo que la clasificación física esta contaminada por ingresos de PQRSF vía correo electrónico de funcionarios o redes sociales que fueron redireccionados a SAIA.



De manera destacada, se observa una predominancia del correo electrónico como método de notificación, con un total de 295 casos, lo que representa un 100% de lo auditado. 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. 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.

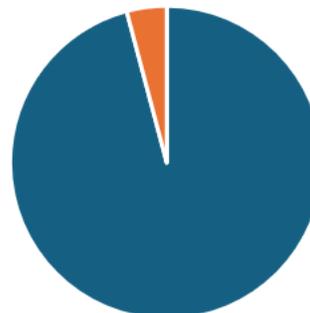


Dentro del proceso auditor, el mayor hallazgo se evidencia en un alto riesgo, generado en la respuesta por fuera de los tiempos.

**Observación 1: Son 27 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 consulta, 18 peticiones y, especialmente, 8 PQRSF no se da respuesta en términos de ley con 12 días de retraso hasta 35 días.

**Observación 2: El mayor riesgo podría estar en los requerimientos que incumplen tiempos de respuesta, pues esto puede generar riesgos jurídicos y financieros a causa de la configuración de silencios administrativos positivos y/o tutelas.**

Cantidad



■ Cerradas en tiempos ■ Cerradas fuera de tiempo

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.

**Observación 3: Finalmente, el hecho de que el retraso máximo registrado haya sido de 35 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.

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.

**Observación 4: se encuentra que la gran mayoría están concentrados en una sola colaboradora, María Fernanda Duran, quien tiene asignadas 60 PQRSF para su atención. Sin embargo, no es la persona que tiene mas incumplimientos o demoras al responder. Quien tiene más respuestas en incumplimiento normativo es Carolina María Gutiérrez, con 10 respuesta fuera de termino e incluso hasta con 19 días de atraso.**

El día 13 de febrero de 2025, envía un correo aclaratorio Milena Muñoz, desarrolladora de soluciones CTI, donde resalta el procedimiento adoptado a finales de 2024 mediante una actualización de casillas con el proveedor de SAIA, sin embargo, la observación se mantiene debido a la muestra objeto de la presente auditoría:

**De:** Milena Muñoz <[milena.munoz@rutanmedellin.org](mailto:milena.munoz@rutanmedellin.org)>  
**Enviado:** Thursday, February 13, 2025 4:02:54 PM  
**Para:** Control Interno <[controlinterno@rutanmedellin.org](mailto:controlinterno@rutanmedellin.org)>  
**Asunto:** Aclaración sobre PQRSF (canal de recepción)

Buenas tardes Santi, de acuerdo con lo conversado referente al hallazgo encontrado en el primer informe de PQRSF del semestre I-2024 con respecto a:

*"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".*

A finales del 2024 desde el proveedor de SAIA nos actualizaron las diferentes categorías de canal de recepción puesto que solo estaba la opción física, ahora se tienen las siguientes opciones:

- web
- Email
- Físico
- Telefónico
- Redes sociales (facebook, instagram, WhatSapp, otros)

De acuerdo con lo anterior, en el segundo semestre se puede evidenciar que la mayoría de las PQRSF tiene la opción "físico", pero es porque aún no se había actualizado las otras categorías, que requirió de un desarrollo a nivel de núcleo en SAIA, sin embargo, desde que nos actualizaron estas opciones se han categorizado correctamente.

Quedo atenta a cualquier inquietud.

**Milena Muñoz Meneses** | Desarrolladora de Soluciones CTi

[milena.munoz@rutanmedellin.org](mailto:milena.munoz@rutanmedellin.org)

[www.rutanmedellin.org](http://www.rutanmedellin.org)



Corporación Ruta N, Medellín Cl. 67#52-20, Piso 2, Torre A



## DETALLE DEL RESULTADO:

### OBSERVACION:

- 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 las PQRSF que entran, así como en los tiempos que SAIA asigna a cada uno según su naturaleza, algo que deberá ser evaluado por los responsables del procedimiento.
- 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 35 días.** Esto indica la necesidad de mejorar la eficiencia del proceso para garantizar una atención al

	<p>cliente más rápida y efectiva y disminuir riesgos jurídicos, financieros y operativos.</p> <p>3. <b>Dominio de las peticiones:</b> 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>
<b>CONDICIÓN:</b>	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.
<b>CAUSA:</b>	<p>Se ha atendido a la normatividad vigente en materia de PQRSF en el periodo del segundo 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"> <li>• <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></li> <li>• <i>Ley 1755 de 2015 sustituye el Título II de la Ley 1437 de 2011,</i></li> <li>• <i>Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.</i></li> <li>• <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></li> <li>• <i>Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014,</i></li> <li>• <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></li> <li>• <i>Ley 1755 de 2015, artículo 14.</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Decreto Legislativo 491 de 2021, art 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”</li></ul>
<b>RECOMENDACIONES:</b>	<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"><li>• 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. Aunque este punto fue aclarado en correo enviado por la dependencia, es muy importante seguir perfeccionando el trámite para que sea óptimo.</li><li>• Existen en el procedimiento de atención de las PQRS un alto riesgo, materializado en algunos casos, en la respuesta por fuera de los tiempos. <b>Son 27 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.</b></li><li>• Desde la Dirección de Control Interno se sugiere revisar los cambios implementados en el procedimiento de atención de las PQRSF.</li><li>• 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.</li></ul> <p>Reforzar y mejorar la comunicación y la disponibilidad de información en las áreas más solicitadas a través de los medios</p>

FORMATO  
**INFORME PRELIMINAR / FINAL DE AUDITORÍA**

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

Página 12 de 12

	<p>tradicionales como página web y redes sociales podría disminuir la cantidad de solicitudes de información que se reciben.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar y mejorar los procesos para reducir los tiempos de respuesta a las PQRSF y aumentar la satisfacción del usuario.</li> </ul>
<b>MEDICIÓN DEL RIESGO: (MATERIALIZACIÓN)</b>	Alto
<b>MEDICIÓN DEL CONTROL:</b>	Poco efectivo
<b>ASPECTOS A RESALTAR:</b>	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.
<b>CONCLUSIONES:</b>	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 <b>pero debe generar mejores prácticas y controles que permitan aumentar su efectividad y oportunidad en la gestión de las PQRSF e iniciar averiguaciones a través de gestión humana sobre las cargas laborales o motivos de incumplimiento al responder que puedan implicar posibles sanciones.</b>

Cordialmente,



**ANDRÉS SANTIAGO ARROYAVE ALZATE**

Director de Control Interno  
Corporación Ruta N Medellín