

FORMATO
INFORME PRELIMINAR / FINAL DE AUDITORÍA

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

Página 1 de 13

TIPO DE INFORME: PRELIMINAR___/FINAL__X__

FECHA DE AUDITORIA: 14 de agosto de 2023

NOMBRE DEL PROCESO Y/O UNIDAD AUDITABLE: Informe primer semestre 2023 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 las acciones formuladas o implementadas en los planes de mejoramiento institucional.

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 2023, presentando la información comprendida entre el 1 de enero de 2023 y el 30 de junio de 2023.

LIMITACIÓN AL ALCANCE (CUANDO APLIQUE): Se recibe información por parte de los equipos de Gestionar, recibiendo a través de correo electrónico tal como se estipula en el plan de trabajo de la auditoria para la fecha de entrega de información la misma, como se muestra a continuación:

FORMATO
INFORME PRELIMINAR / FINAL DE AUDITORÍA

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

Página 2 de 13

	<p>Comunicación, Planeación y solicitud inicial de información para la auditoría de Informe semestral de Trámite frente a la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad en respuestas dadas a las PQRSF interpuestas por las partes interesadas.</p> <p>Milena Muñoz Para: Control Interno; Dirección Ejecutiva; Virmar Yessid Valle CC: Daniela Alzate Tamayo <danielaalzatetamayo@gmail.com></p> <p>En proceso_20230724_10511... 11 KB Terminados_20230724_0854... 139 KB</p> <p>2 archivos adjuntos (150 KB) Guardar todo en OneDrive - RutaN Descargar todo</p> <p>Buenos días, comparto el reporte de PQRSF de enero a junio del presente mes. Son dos reportes: unas que están pendientes por responder y el otro es el reporte de PQRSF finalizados. Quedo atenta a cualquier inquietud.</p>  <p>Milena Andrea Muñoz Desarrollador de soluciones CT+i ruta.n.co</p> <p>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.</p>
EQUIPO AUDITOR:	Andrés Santiago Arroyave Alzate – Jefe de la Dirección de Control Interno. Daniela Alzate Tamayo – Contratista Profesional de Apoyo.
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 390 PQRSF. 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; y de Operación Oficina de Atención al Usuario del primer semestre del año 2023, basado en el análisis de la información extraída de la herramienta SAIA desde el módulo de PQRSF donde se pueden consultar los indicadores. Este informe, presenta el resumen general de atención a PQRSF de los meses del periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2023 por parte de la corporación, siendo muy positiva la capacidad de respuesta.

FORMATO
INFORME PRELIMINAR / FINAL DE AUDITORÍA

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

Página 3 de 13

METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS:	<p>Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se generó del sistema SAIA el reporte de PQRSF, en función del alcance definido. 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: Contratista Profesional y Jefe de la Dirección de Control Interno.</p>
DETALLE EJECUTIVO:	<p>La Corporación Ruta N es una corporación sin ánimo de lucro legalmente constituida, cuyo objeto social es el direccionamiento, difusión y operación de la política y las actividades de ciencia, tecnología, innovación y emprendimiento de base tecnológica, en todos los campos en los que sus asociados lo requieran, el sustento normativo de su constitución y funcionamiento se encuentra en las leyes 29 de 1990 y 1286 de 2009, y los Decretos Ley 393 y 591 de 1991, normas que regulan el fomento y asociación para actividades científicas y tecnológicas, proyectos de investigación, creación de tecnolog.as, y, en general, el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Colombia.</p> <p>La Corporación cuenta con una Dirección de Control Interno, el cual se encarga de realizar seguimiento a los procesos de operación y gestión desde la Auditoría Interna como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización a través de un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.</p> <p>En ese ejercicio de seguimiento a los procesos de operación y gestión, la Oficina de Control Interno en atención a 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>

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.*

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.

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.

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.

PARÁGRAFO. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

De igual forma, se tiene como base normativa de este ejercicio de seguimiento realizado por la Dirección de Control Interno de Ruta N, Decreto 2641 de 2012, derogado parcialmente por el Decreto 1081 de

2015, por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011; de esta manera, se establece:

“Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que “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” correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.”

En consecuencia, la Dirección de Control Interno de la Corporación Ruta N, se permite presentar el informe anual de Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias; y de Operación Oficina de Atención al Usuario del primer semestre año 2023, basado en el análisis de la información extraída de la herramienta SAIA desde el módulo de PQRSF donde se pueden consultar los indicadores. Este informe, presenta el resumen general de atención a PQRSF de los meses de enero a junio de 2023 por parte de la corporación:

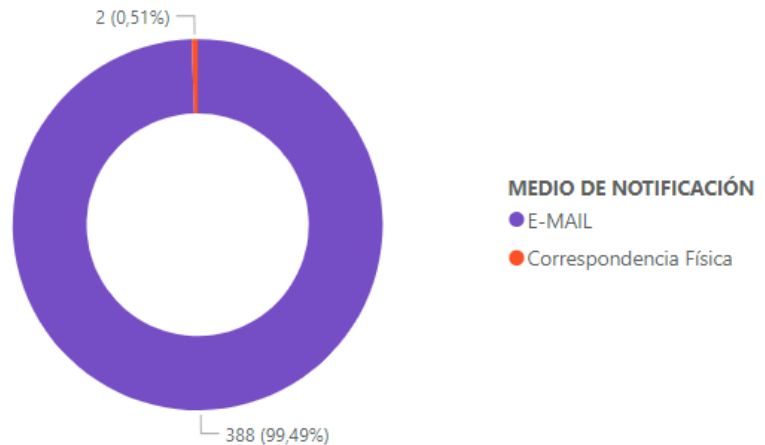
Análisis de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; y de operación oficina de atención al usuario, periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023.

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; y de operación oficina de atención al usuario, periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2023, realizado por la Corporación Ruta N:



La nube de palabras que se muestra indica los temas más comunes que se han abordado en las PQRSF. Estas palabras más frecuentes, entre las que destacan "ruta", "formación", "innovación", "desarrollo", "gracias" y "emprendimiento", representan las principales preocupaciones, comentarios o solicitudes que los usuarios han planteado. Es una excelente manera de tener una visión general rápida de los problemas o temas recurrentes.

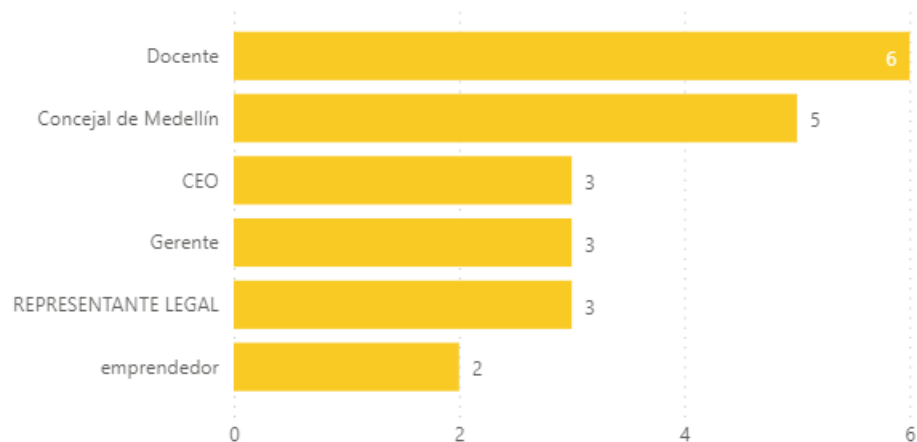
Método de notificación



La gráfica de dona ilustra el dominio absoluto del correo electrónico como medio de comunicación para las PQRSF, lo que podría señalar tanto una preferencia de los usuarios por este medio, o como una posible falta de conocimiento o acceso a otras formas de presentar

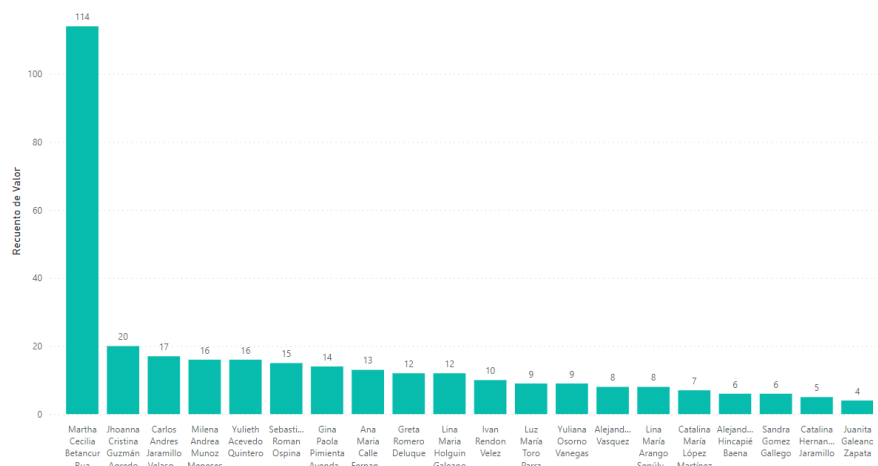
estas solicitudes. Esto podría indicar una necesidad de aumentar la conciencia y la accesibilidad de otras vías de comunicación.

Cargo de los solicitantes



El tercer gráfico nos dice cuáles son las profesiones más comunes entre las personas que presentan las PQRSF. Los docentes, concejales de la ciudad, CEOs, gerentes, representantes legales y emprendedores encabezan la lista. Esto puede ser útil para entender mejor quiénes son los principales usuarios o partes interesadas y adaptar los servicios y comunicaciones a sus necesidades y expectativas.

Total de responsabilidades por encargo



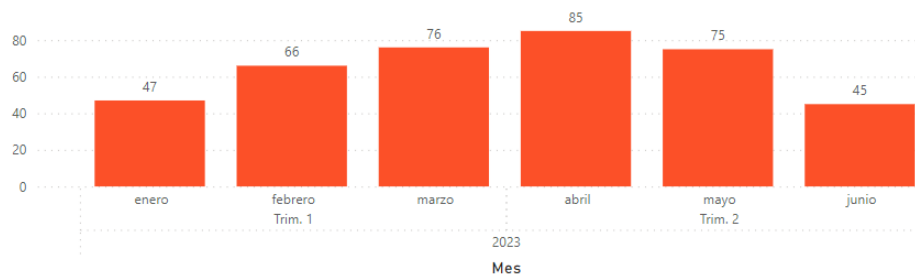
En la gráfica de responsabilidades, vemos que Martha Cecilia Betancur lleva la delantera en el número de PQRSF con las que está asociada. Esto podría significar que tiene un papel muy activo o que se encuentra en

una posición que recibe una gran cantidad de estas solicitudes. En segundo lugar, se encuentra Jhoanna Cristina Guzmán con 20 participaciones y en tercer lugar Carlos Andrés Jaramillo con 17.

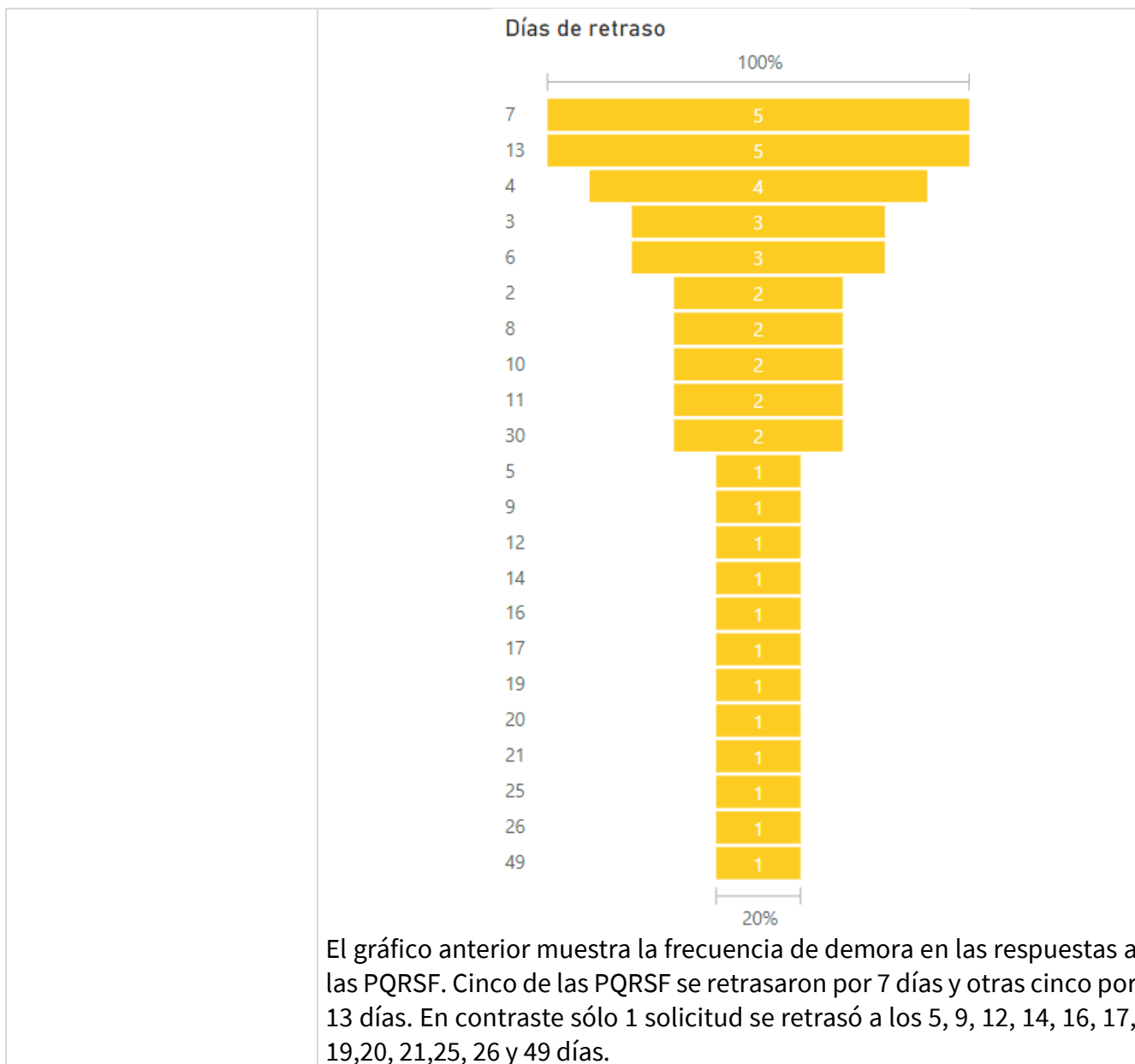
Tema de la Solicitud	Número de solicitudes
Contenido en Anexo	8
Solicitud de información	7
Solicitud de Visita Académica	6
Derecho de petición	5
Solicitud de visita	5
Envío de hoja de vida	4
Solicitud de reunión	4
Visita académica	4
Solicitud de empleo	3
Solicitud de Pasantía	3
Visita guiada	3

Al agrupar las solicitudes por tema, podemos ver que la mayoría tienen anexos y están relacionadas con solicitudes de información y visitas académicas. Esto podría indicar áreas de interés o necesidades de los usuarios que deben ser abordadas o que podrían beneficiarse de información adicional o una mayor claridad.

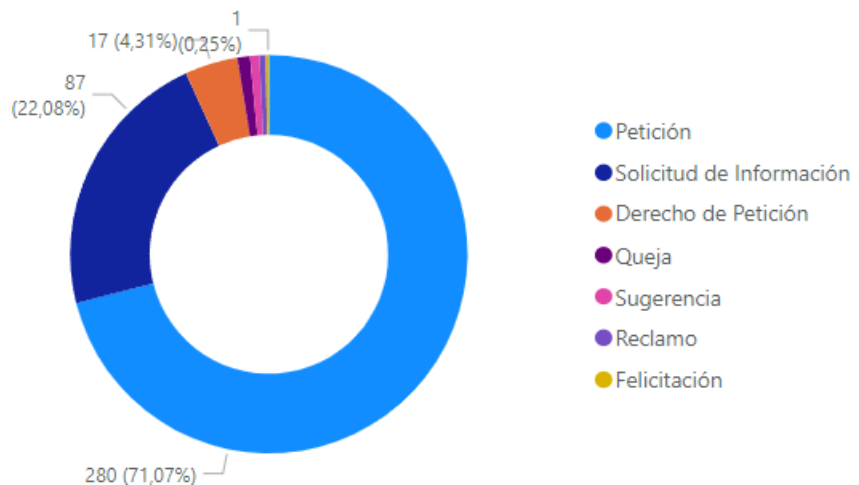
PQRSF por Mes



La gráfica muestra el número de PQRSF por mes, en este periodo comprendido entre Enero y Junio (los dos primeros trimestres) el 2023. Se observa que el mes con más registros fue abril con 85 registros, mientras que junio tuvo el menor número de solicitudes con 45 solicitudes.



Tipo de solicitudes



La ilustración anterior refleja los tipos de registros obtenidos por la corporación en los dos primeros trimestres del 2023. EL mayor porcentaje de registros corresponde a peticiones, con 280 peticiones, lo que corresponde a 71.07% de todas las solicitudes. Las solicitudes de información tienen 87% del total de las solicitudes con un total de 87 registros. En contraste las felicitaciones representan menos del 1% con tan solo 1 felicitación.

Conclusiones

1. A lo largo del primer semestre de 2023, la cantidad de PQRSF mostró una variación considerable, con un pico en abril de 85 registros, mientras que junio presentó el menor número de solicitudes con 45. Esta oscilación puede señalar la existencia de factores estacionales o de eventos específicos que impulsan la presentación de PQRSF.
2. Los retrasos en la respuesta a las PQRSF parecen ser un problema recurrente, con cinco solicitudes que se retrasaron durante 7 días y otras cinco por 13 días. Sin embargo, los retrasos más largos fueron de 49 días, lo que indica una necesidad de mejorar los tiempos de respuesta.
3. En términos de tipos de registros, las peticiones fueron, con diferencia, las más frecuentes, representando el 71.07% de todas las solicitudes (280 peticiones). En contraste, las felicitaciones

	<p>fueron muy poco comunes, representando menos del 1% de las solicitudes, con un total de una sola felicitación registrada durante el primer semestre de 2023.</p> <p>4. Aunque el correo electrónico es el medio más utilizado para las PQRSF, la falta de uso de otros medios de comunicación podría indicar una falta de conocimiento o accesibilidad de estas opciones.</p>
	<p>DETALLE DEL RESULTADO:</p>
<p>OBSERVACION:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabilidad en el número de PQRSF: Los datos muestran una variabilidad significativa en la presentación de las PQRSF a lo largo de los meses. En particular, abril registró el número más alto de PQRSF con 85, mientras que junio tuvo el número más bajo con 45. Esta variación sugiere que pueden existir factores temporales o eventos específicos que afectan la cantidad de PQRSF presentadas. La corporación debería investigar más a fondo para comprender mejor estos patrones y optimizar sus operaciones de atención al cliente. 2. Retrasos en la respuesta: Existe un desafío claro en la gestión de las PQRSF, con varios casos de retrasos significativos en las respuestas. Cinco solicitudes se retrasaron durante 7 días y otras cinco durante 13 días, pero algunos retrasos llegaron hasta 49 días. Esto sugiere que la eficiencia del proceso de respuesta podría mejorarse para garantizar una atención al cliente más rápida y eficaz. 3. Dominio de las peticiones: Las peticiones representaron la gran mayoría de las PQRSF, con un 71.07% del total, o 280 peticiones. Por otro lado, las felicitaciones representaron menos del 1% del total, con solo una felicitación registrada. Esta disparidad señala que los usuarios recurren principalmente a las PQRSF para solicitar información o asistencia, en lugar de proporcionar retroalimentación positiva. Este hallazgo podría ser un indicador de que se necesitan esfuerzos para fomentar una mayor participación de los usuarios y obtener una retroalimentación más equilibrada. <p>De acuerdo a lo anterior, desde la Dirección de Control Interno se califica el riesgo como bajo y se clasifica la gestión como “EFECTIVA”.</p>

CONDICIÓN:	No se plasma observación debido a que tanto el seguimiento realizado por la primera línea de defensa en la información suministrada y que hace parte de los papeles de trabajo se observó que, no se tienen mejoras sustanciales en el proceso, se pueden generar situaciones que generen hallazgos a futuro si no se continúa con las buenas prácticas; no obstante, no se plasman observaciones.
CAUSA:	<p>Se ha atendido a la normatividad vigente en materia de PQRSF, con respecto al primer semestre 2023 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> • <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 continuar con las buenas prácticas y procesos que se desarrollaron en la vigencia 2022 donde la alta dirección hacia seguimiento en los comités directivos al estado de las PQRSF para estar al día y responder en los tiempos de ley a la ciudadanía sus requerimientos, dado que se tienen retrasos de 7 y hasta 13 días en las respuestas, en este sentido el equipo auditor invita al equipo a que se retome ese nivel de compromiso en esta materia para que Ruta N sea una corporación abierta y transparente.</p> <p>Además, se sugiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Considerar la posibilidad de distribuir la carga de trabajo de las PQRSF de manera más equitativa entre el equipo para evitar la sobrecarga de determinados miembros. • Investigar los picos de PQRSF en ciertos meses para entender las

FORMATO
INFORME PRELIMINAR / FINAL DE AUDITORÍA

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

Página 13 de 13




	<p>causas subyacentes y poder planificar mejor en el futuro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzar y mejorar la comunicación y la disponibilidad de información en las áreas más solicitadas, como las visitas académicas y las solicitudes de información. • Revisar y mejorar los procesos para reducir los tiempos de respuesta a las PQRSF y aumentar la satisfacción del usuario.
MEDICIÓN DEL RIESGO: (MATERIALIZACIÓN)	Bajo
MEDICIÓN DEL CONTROL:	Efectivo
ASPECTOS A RESALTAR:	Se reconoce el esfuerzo que vienen realizando los colaboradores de la Corporación.
CONCLUSIONES:	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 en esta materia, y a la fecha se califica el riesgo como bajo y se clasifica la gestión como “EFECTIVA”.

Cordialmente,



ANDRES SANTIAGO ARROYAVE ALZATE

Jefe de la Dirección de Control Interno
Dirección de Control Interno
Corporación Ruta N Medellín

Elaboró		Revisó		Aprobó	
	Daniela Alzate Tamayo Profesional Contratista de Apoyo Dirección de Control Interno		Andrés Santiago Arroyave A. Jefe Dirección de Control Interno		Andrés Santiago Arroyave A. Jefe Dirección de Control Interno