

	INFORME DE AUDITORÍA	OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N	PÁGINA: 1 DE 12
			FECHA: 07/02/2023

INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE

FECHA DE AUDITORIA: 07 de febrero de 2023	
NOMBRE DEL PROCESO Y/O UNIDAD AUDITABLE: Informe anual vigencia 2022 de Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias; y de Operación Oficina de Atención al Usuario y Seguimiento a la publicación Información en la WEB (ITA).	
TIPO DE AUDITORIA: (X) De Ley () Especiales	
TIPO DE INFORME: () Preliminar (X) Definitivo	
OBJETIVO GENERAL:	<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 ESPECIFICOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad; en el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en relación a las PQRSF.
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 de la vigencia 2022, presentando la información comprendida entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022.</p>
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:

	INFORME DE AUDITORÍA	OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N	PÁGINA: 2 DE 12
			FECHA: 07/02/2023

	<p>Comunicación, Planeación y solicitud inicial de información para el informe de Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias; y de Operación Oficina de Atención al Usuario y Seguimiento a la publicación Información en la WEB (ITA).</p> <p>MM Milena Muñoz Para: Control Interno; Virmar Yessid Valle Vie 20/01/2023 14:25</p> <p> </p> <p>2 archivos adjuntos (349 KB) Guardar todo en OneDrive - RutaN Descargar todo</p> <p>Buenas tardes Andres remito el informe de PQRSF Terminadas y pendientes en Excel (archivo plano) del 1/01/2022 al 31/12/2022. Quedo atenta.</p> <p> </p> <ul style="list-style-type: none"> Milena Andrea Muñoz Desarrollador de soluciones CT+i rutan.co <p> <input type="button" value="Recibido, gracias."/> <input type="button" value="Muchas gracias."/> <input type="button" value="Buenas tardes, vale, recibido."/> </p> <p> <input type="button" value="Responder"/> <input type="button" value="Responder a todos"/> <input type="button" value="Reenviar"/> </p> <hr/> <p>CI Control Interno Cordial saludo, Mediante el presente escrito y en atención al protocolo establecido en el Manual de Auditoría Interna de la Alcaldía ... Vie 20/01/2023 11:19</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 Oficina de Control Interno, atendiendo los tiempos establecidos inicialmente en el plan de trabajo de la misma y de acuerdo a la información entregada por los equipos a auditar.</p>
EQUIPO AUDITOR:	Andrés Santiago Arroyave Alzate – Jefe de la Dirección de Control Interno. Daniela Alzate Tamayo – Contratista Profesional de Apoyo.
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 403 PQRSF.</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; y de Operación Oficina de Atención al Usuario del año 2022, 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</p>

	INFORME DE AUDITORÍA	OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N	PÁGINA: 3 DE 12
			FECHA: 07/02/2023

	<p>general de atención a PQRSF de los meses del periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022 por parte de la corporación, siendo muy positiva la capacidad de respuesta.</p>
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 tecnologías, 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>

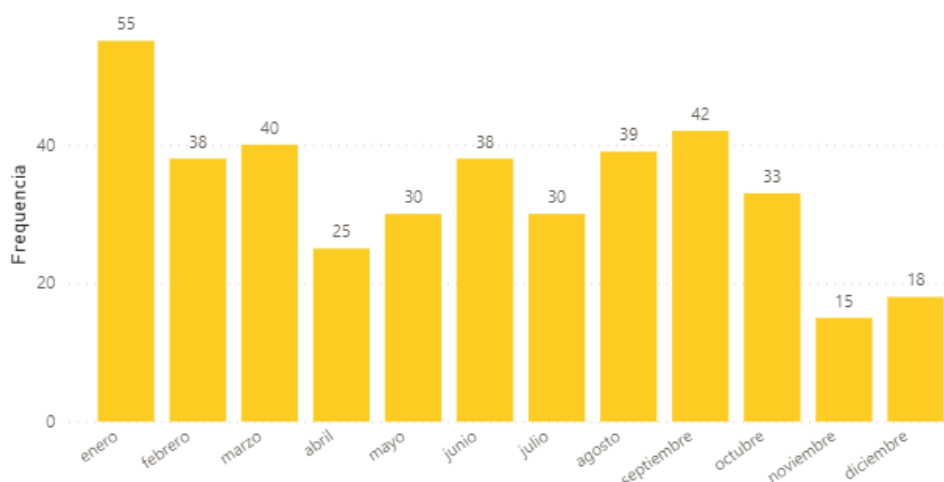
	INFORME DE AUDITORÍA	OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N	PÁGINA: 4 DE 12
			FECHA: 07/02/2023

	<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. 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> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p>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:</p>
--	---

	INFORME DE AUDITORÍA	OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N	PÁGINA: 5 DE 12
			FECHA: 07/02/2023

	<p><i>“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.”</i></p> <p>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 año 2022, 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 diciembre de 2022 por parte de la corporación, siendo muy positiva la capacidad de respuesta.</p> <p style="text-align: center;">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 31 de diciembre de 2022.</p> <p>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 31 de diciembre de 2022, realizado por la Corporación Ruta N:</p> <p>Recepción PQRSF por mes:</p>
--	---

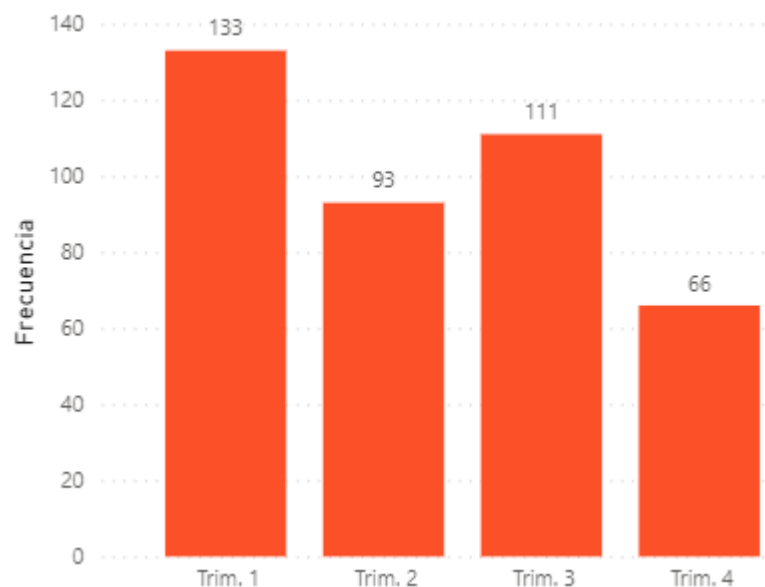
PQRSF por Mes



La gráfica muestra el número de PQRSF por mes, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2022. Se observa que el mes con más registros fue Enero, mientras que el mes con menos registros fue Noviembre, el primero con 55 y el segundo con 15 registros respectivamente.

Recepción PQRSF por trimestre:

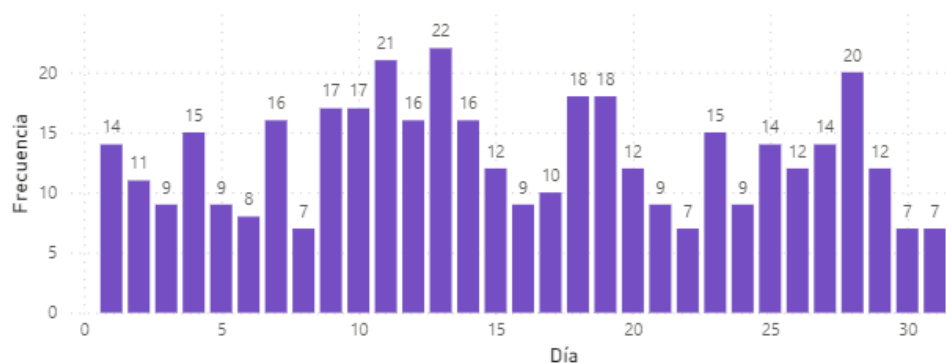
PQRSF por Trimestre



La gráfica muestra la cantidad de PQRSF por trimestre (3 meses). El primer trimestre (de Enero a Marzo) fue el que tuvo mayor número de registros (133). En contraste, el semestre que menos número de PQRSF tuvo fue el cuarto trimestre (de Octubre a Diciembre), con tan solo 66 registros.

Recepción PQRSF por días:

PQRSF por Día

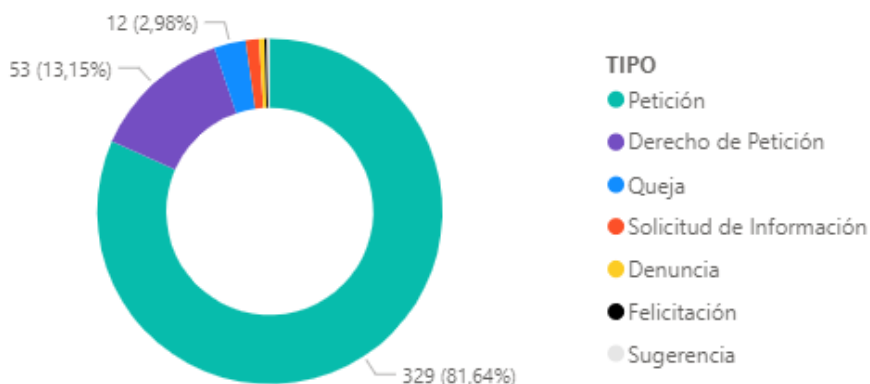


El gráfico de barras muestra la cantidad de PQRSF realizadas por día, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre del 2022. En general no se observa un patrón claro en la preferencia por algunos días en específico para realizar una PQRSF, sin embargo, se puede ver que los días que más presentaron PQRSF fueron los 13s de cada mes, con 22 registros en total. En contraste, los días que menos PQRSF fueron realizadas fueron los 8s, 22s, 30s y los 31s con tan sólo 7 registros por cada uno de estos días.

Tipo de solicitud (PQRSF):

	INFORME DE AUDITORÍA	OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N	PÁGINA: 8 DE 12
			FECHA: 07/02/2023

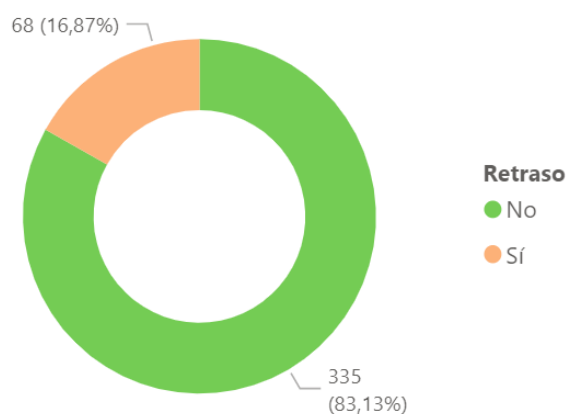
Tipos de Solicitudes



La ilustración anterior refleja los tipos de registros obtenidos por la Corporación en el periodo comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2022. El mayor porcentaje de registros corresponde a peticiones, con 81.64% del total. Seguido por derechos de petición con 13.15%. En el restante 5.21% se encuentran las quejas, las solicitudes de informes, las denuncias, las felicitaciones y las sugerencias.

Tiempo de atención a PQRSF:

Retraso



El gráfico de donas señala los porcentajes de retrasos en las respuestas a las solicitudes realizadas. Acá se observa que la gran mayoría de las

PQRSF fueron respondidas sin retraso 83.13% (en verde), mientras que tan sólo 68 solicitudes, equivalentes al restante 16,87% presentaron retrasos en el proceso de atención y respuesta por parte de la Corporación.

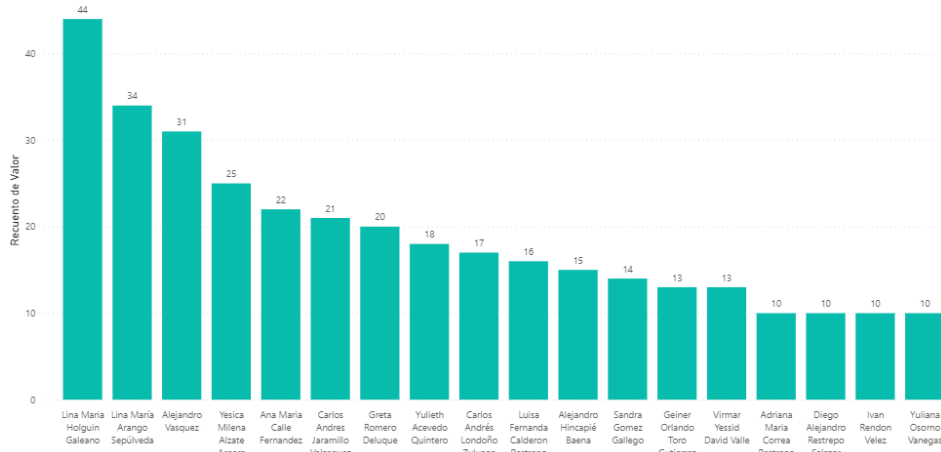
Días de Retraso



El gráfico de barras muestra la frecuencia de los días de retraso. Aquí podemos observar que en las solicitudes donde hubo retraso, generalmente ese retraso fue de 1, 6, 4 u 11 días. En menor medida, se encontraron retrasos de 19, 20, 29, 48, 51 y 70 días.

Responsable de la atención a PQRSF:

Total de Responsabilidades por Encargado



En este gráfico se observa el top 15 de las personas con mayor número de responsabilidades en todo el año. Acá se ve que Lina María Holguín Galeano fue la persona con mayor número de responsabilidades, con 44 participaciones en las PQRSF, seguida por Lina María Arango Sepúlveda

	INFORME DE AUDITORÍA	OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N	PÁGINA: 10 DE 12
			FECHA: 07/02/2023

	<p>con 34 y en tercer lugar se encuentra Alejandro Vázquez con 31 atenciones. Mientras que las personas con mejor cantidad de atenciones a PARSF son Adriana María Correa, Diego Alejandro Restrepo, Iván Rendon Vélez y Yuliana Osorno Vanegas, con 10 respuestas respectivamente.</p> <p>Conclusiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Portafolio Gestionar lleva el control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, formuladas a la Corporación, a través del aplicativo SAIA. • Se presenta un total de 403 PQRSF reportada a través del sistema SAIA. • El mes con más registros fue Enero con un total de 55 PAQRSF, mientras que el mes con menos registros fue Noviembre con 15 registros respectivamente. • El trimestre que mayor cantidad de registros presento, fue el que comprende los meses de Enero a Marzo con 133 registros. Por su parte el trimestre de Octubre a Diciembre fue el que menos registros reporto, con un total de 66. • La mayoría de solicitudes fueron realizadas los días 13s de cada mes con 22 registros en total. • El mayor porcentaje de registros de PQRSF corresponde a peticiones, con 81.64% del total. Seguido por derechos de petición con tan sólo 13.415%, y el restante 5.21% se encuentran las quejas y las solicitudes de informes. • Se identifica que el 83.13% de las PQRSF fueron respondidas sin retraso, mientras que 68 solicitudes, equivalentes al restante 16,87% presentaron retrasos en el proceso de atención y respuesta por parte de la Corporación.
	<p>DETALLE DEL RESULTADO:</p>
<p>OBSERVACION:</p>	<p>La Corporación Ruta N para la vigencia 2022 registro un total de 403 PQRSF, donde se observa que la gran mayoría de las PQRSF fueron respondidas sin retraso 81.13% aproximadamente, mientras que tan sólo 68 solicitudes, equivalentes al restante 16.87% presentaron retrasos a la hora de respuesta. Esto demuestra las mejoras en materia de tiempo que se vienen dando en la atención a las PQRSF que recibe la Corporación Ruta N a través de sus canales de atención al ciudadano.</p>

	INFORME DE AUDITORÍA	OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N	PÁGINA: 11 DE 12
			FECHA: 07/02/2023

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, se tienen mejoras sustanciales en el proceso, se no se presentan situaciones que generen hallazgos; por esta razón no se plasman observaciones.
CAUSA:	<p>Se ha atendido a la normatividad vigente en materia de PQRSF, Atención al Usuario y Seguimiento a la publicación Información en la WEB (ITA).</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:	Continuar con las acciones implementadas en la atención a PQRSF, Atención al Usuario y Seguimiento a la publicación Información en la WEB (ITA).
MEDICIÓN DEL RIESGO: (MATERIALIZACIÓN)	Bajo
MEDICIÓN DEL CONTROL:	Efectivo
ASPECTOS A RESALTAR:	Se reconoce el esfuerzo que vienen realizando los colaboradores de la Corporación y la alta dirección que hace 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, en este sentido el equipo auditor invita al equipo a que siga con ese nivel de compromiso en esta materia para que Ruta N sea una corporación abierta y transparente.

	INFORME DE AUDITORÍA	OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N	PÁGINA: 12 DE 12
			FECHA: 07/02/2023

	Es de resaltar que la Corporación Ruta N a través de sus diferentes portafolios y procesos, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSF.
CONCLUSIONES:	El equipo auditor concluye que la Corporación Ruta N, se han realizado los controles en la primera y segunda línea de defensa por lo que se presenta el 83.13% de efectividad en la respuesta y atención a los ciudadanos.

Cordialmente,

ANDRÉS 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 a la Dirección de Control Interno		Andrés Santiago Arroyave A. Jefe Dirección de Control Interno		Andrés Santiago Arroyave A. Jefe Dirección de Control Interno