

FORMATO  
**INFORME PRELIMINAR / FINAL DE AUDITORÍA**

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

Página 1 de 14

TIPO DE INFORME: PRELIMINAR\_\_\_/FINAL\_X

**FECHA DE AUDITORIA:** 28 de diciembre de 2023

**NOMBRE DEL PROCESO Y/O UNIDAD AUDITABLE:** Informe segundo 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

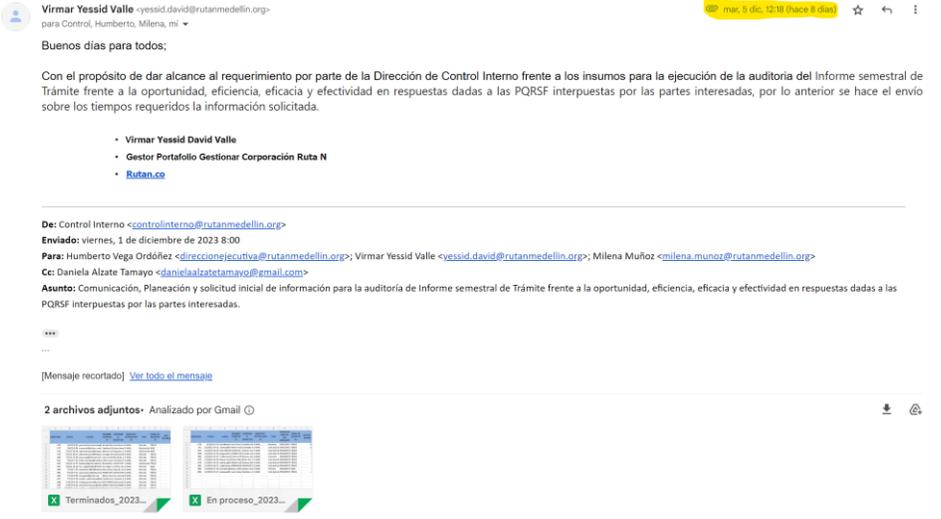
**OBJETIVO GENERAL:** Verificar la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad; en el cumplimiento de las actividades desarrolladas en el proceso de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSF interpuestas por las partes interesadas; según la normatividad vigente 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 noviembre de 2023, presentando la información comprendida entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de noviembre 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:

	 <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>
<p><b>EQUIPO AUDITOR:</b></p>	<p>Andrés Santiago Arroyave Alzate – Jefe de la Dirección de Control Interno.</p>
<p><b>MUESTRA DE AUDITORÍA:</b></p>	<p>El equipo auditor recibió a través de correo electrónico la base de datos del Sistema SAIA, en donde se evidenciaron un total de 294 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 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 julio al 30 de noviembre de 2023 por parte de la corporación, siendo muy positiva la capacidad de respuesta.</p>
<p><b>METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS:</b></p>	<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</p>

	<p><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></p>
<p><b>RECURSOS:</b></p>	<p><b>Financieros:</b> Honorarios y Salario del equipo auditor.  <b>Logísticos:</b> Oficina, escritorios, sillas, archivadores y papelería.  <b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora y scanner.  <b>Humanos:</b> Contratista Profesional y Jefe de la Dirección de Control Interno.</p>
<p><b>DETALLE EJECUTIVO:</b></p>	<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, tecnológica, 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> <p style="text-align: center;"><i><b>ARTÍCULO 76.</b> 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 style="text-align: center;"><i>La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la</i></p>

*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.*

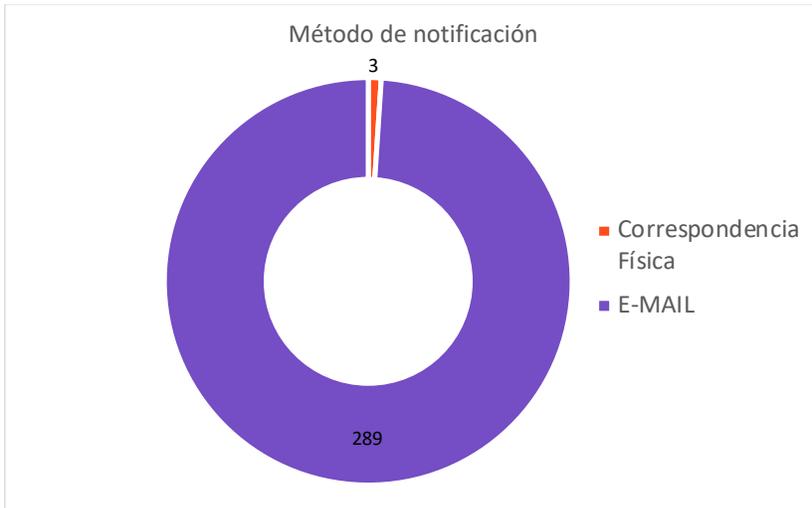
De igual forma, se tiene como base normativa de este ejercicio de seguimiento realizado por la Dirección de Control Interno de Ruta N, Decreto 2641 de 2012, derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011; de esta manera, 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 julio a noviembre 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 julio y el 30 de noviembre de 2023.**

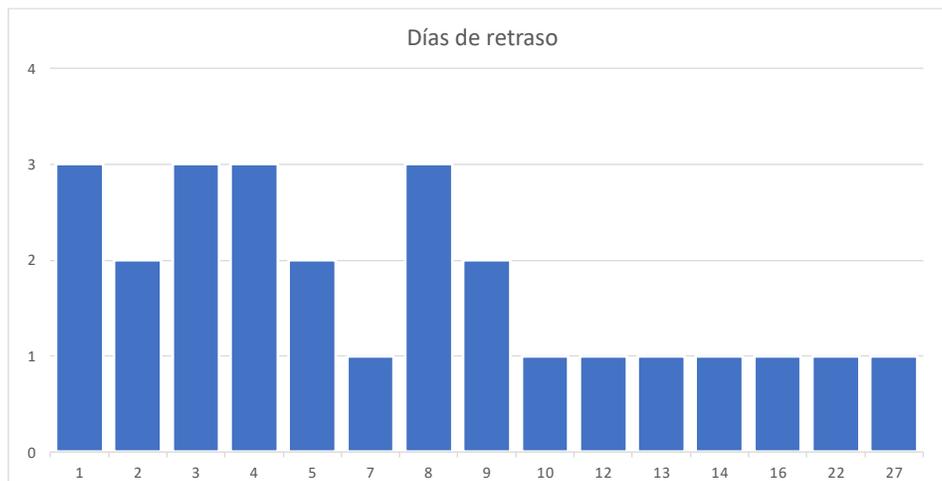
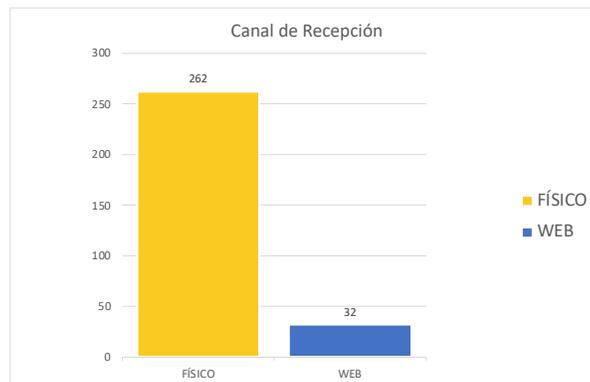
A continuación, se presentan los resultados del seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; y de operación oficina de atención al usuario, periodo comprendido entre el 01 de julio y 30 de noviembre de 2023, realizado por la Corporación Ruta N:



El gráfico analizado presenta datos sobre los métodos de notificación de las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) recibidas por una institución en el período comprendido entre julio y noviembre de 2023. De manera destacada, se observa una predominancia del correo electrónico como método de notificación, con un total de 289 casos, lo que representa un 98.97% del total. 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.

Por otro lado, un número significativamente menor de notificaciones, específicamente tres, se recibieron a través de correspondencia física. Este contraste sugiere una tendencia marcada hacia la digitalización de la comunicación en contextos institucionales.



El gráfico analizado se enfoca en la frecuencia de los retrasos en la respuesta a las PQRSFs (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades). Este análisis revela patrones y tendencias en la gestión de estas solicitudes.

Primero, el gráfico indica que los retrasos más comunes fueron de 1, 3, 4 y 8 días, cada uno con tres casos registradas. Esto sugiere una tendencia hacia retrasos relativamente cortos pero significativos. Estos

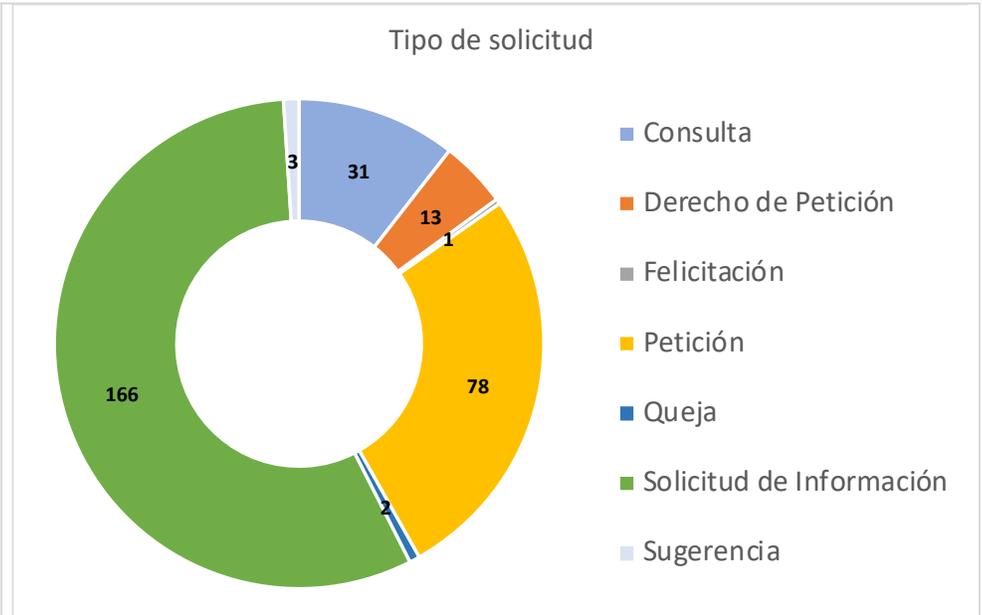
retrasos podrían deberse a factores operativos o a una alta carga de trabajo en los días específicos.

Luego, se observa que los retrasos de 2, 5 y 9 días ocurrieron en dos ocasiones cada uno de estos días. Esto podría indicar una menor frecuencia en estos retrasos, pero sigue siendo importante, ya que muestra que los retrasos no se limitan a un rango estrecho de días.

Por otro lado, es notable que los retrasos de 7, 10, 12, 13, 14, 16, 22 y 27 días fueron mucho menos comunes, ocurriendo sólo una vez cada uno. Estos casos aislados de retrasos más largos podrían deberse a circunstancias excepcionales o problemas específicos relacionados con esas solicitudes individuales.

Finalmente, el hecho de que el retraso máximo registrado haya sido de 27 días, aunque solo en una ocasión, es preocupante. Esto podría ser indicativo de desafíos significativos en el manejo de ciertas 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 9 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 PQRSFs, especialmente para evitar retrasos prolongados y mejorar la eficiencia en el manejo de solicitudes.



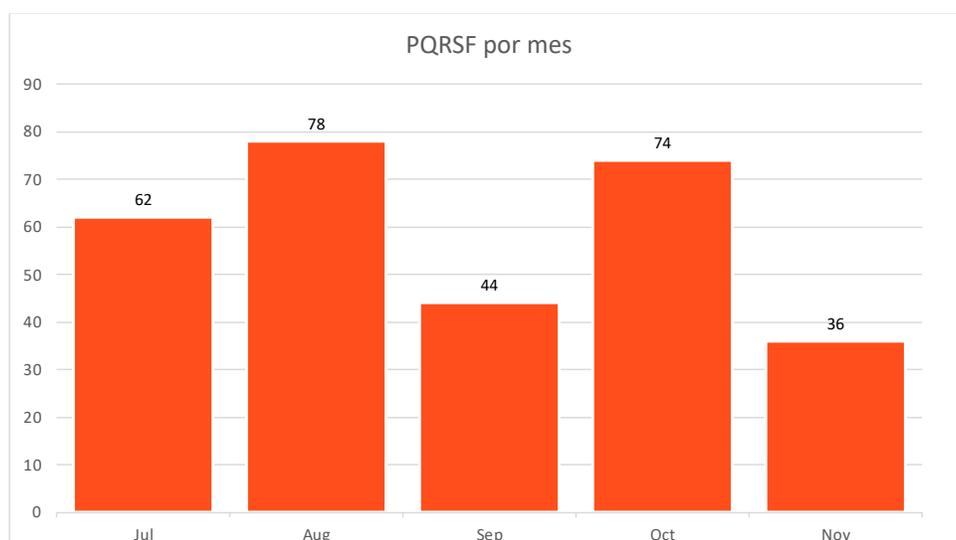
El gráfico de donut proporcionado representa de manera clara y concisa la distribución de las solicitudes según su tema. El análisis de este gráfico permite identificar tendencias y prioridades dentro de las solicitudes recibidas, lo que es crucial para la gestión y asignación de recursos.

Primero, es evidente que las solicitudes de información dominan significativamente con 166 casos. Esto indica que hay una alta demanda de información por parte de los usuarios o interesados. Este tipo de solicitudes podría estar relacionado con la búsqueda de datos específicos, clarificaciones de procedimientos o solicitudes de detalles sobre servicios o políticas.

En segundo lugar, las peticiones, con 78 casos, representan la segunda categoría más numerosa. Estas podrían incluir solicitudes de acción o respuesta a una situación particular, y su número relativamente alto sugiere que hay aspectos en los que los usuarios buscan cambios o ajustes.

Las consultas, con 31 casos, aunque menos frecuentes que las anteriores categorías, aún representan una parte significativa de las solicitudes. Estas podrían estar relacionadas con dudas o aclaraciones sobre temas específicos que no llegan al nivel de una petición formal o una solicitud de información detallada.

Por último, los derechos de petición, sugerencias, quejas y felicitaciones tienen una presencia mucho menor con 13, 3, 2 y 1 casos respectivamente. Esto sugiere que, aunque estos temas son importantes, ocurren con menos frecuencia. Los derechos de petición podrían implicar solicitudes formales basadas en derechos legales, mientras que las sugerencias, quejas y felicitaciones son formas directas de feedback de los usuarios, indicando áreas de mejora, insatisfacción o reconocimiento.



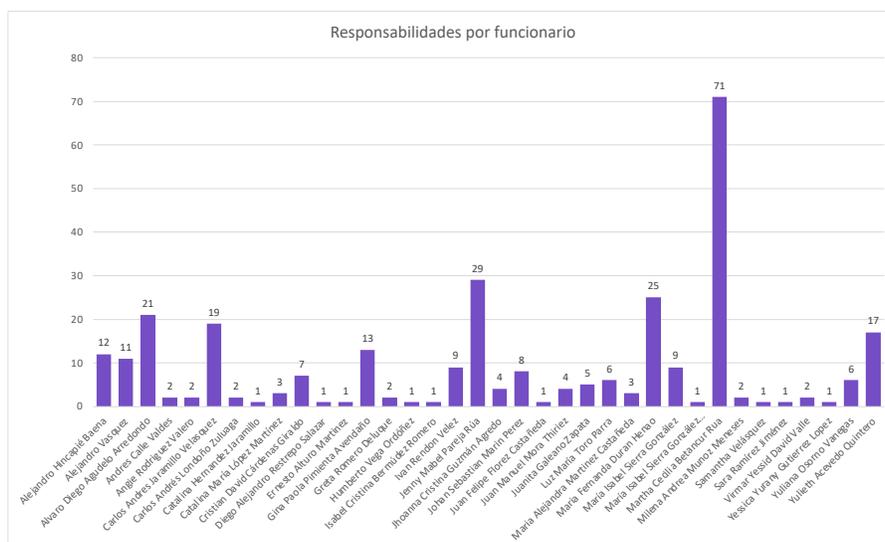
El gráfico de barras analizado presenta una visión del número de PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) recibidas mensualmente en el período de julio a noviembre del presente año. Este análisis permite identificar tendencias y posibles variaciones en el volumen de solicitudes a lo largo de estos meses.

Agosto se destaca como el mes con la mayor cantidad de casos, registrando un total de 78 solicitudes. Esta cifra podría indicar un aumento en las interacciones con los usuarios o una mayor necesidad de servicios durante este mes. Podría estar relacionado con factores estacionales, eventos específicos o cambios en las políticas que provocan un mayor número de PQRSF.

En octubre, se observa una cantidad ligeramente menor pero aún significativa de 74 casos. Este número cercano al de agosto sugiere una continuidad en la alta demanda de atención o respuesta a las PQRSF.

Julio, siendo el tercer mes en términos de volumen de solicitudes, registró 62 casos. Aunque menor que agosto y octubre, este número aún representa una considerable cantidad de interacciones, marcando el inicio del período analizado con una actividad notable.

Por otro lado, septiembre y noviembre mostraron una disminución en el número de solicitudes, con 44 y 36 casos respectivamente. Esta tendencia decreciente podría indicar una disminución en la necesidad de servicios o una mejor gestión de las situaciones que generan PQRSF. También podría reflejar una variación estacional en la demanda de estos servicios.



El gráfico de barras proporciona una visión de la distribución del número de responsabilidades asignadas a cada funcionario. Este análisis es esencial para comprender como se distribuyen las tareas de PQRSF dentro de la organización.

Martha Cecilia Betancur Rúa destaca en el gráfico con 71 apariciones, lo que indica un número significativamente más alto de apariciones en comparación con sus colegas.

Jenny Mabel Pareja Rúa, con 29 solicitudes, y María Fernanda Durán Henao, con 25 apariciones, se encuentran en segundo y tercer lugar, respectivamente. Aunque tienen una cantidad significativa de responsabilidades, estas cifras son considerablemente menores en comparación con las de Martha Cecilia, incluso menos de la mitad.

	<p>Es notable que la mayoría de los funcionarios registraron solo 1 o 2 apariciones, siendo 1 aparición el número más común. Este patrón sugiere que la mayoría de los funcionarios están involucrados en un número limitado de tareas o proyectos.</p> <p>Este análisis puede ser fundamental para evaluar la eficiencia y la efectividad en la asignación de tareas y responsabilidades dentro de la organización.</p> <p><b>Conclusiones</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. A lo largo del segundo semestre de 2023, la cantidad de PQRSF mostró una variación considerable, con un pico en agosto de 78 registros, mientras que noviembre presentó el menor número de solicitudes con 36. Esta oscilación puede señalar la existencia de factores estacionales o de eventos específicos que impulsan la presentación de PQRSF.</li><li>2. Los retrasos en la respuesta a las PQRSF parecen ser un problema recurrente, representando un alto riesgo dado que se evidencia una solicitud con más de 27 días de retraso.</li><li>3. En términos de tipos de registros, las solicitudes de información fueron, con diferencia, las más frecuentes, representando el 56.45% de todas las solicitudes (166 peticiones). En contraste, las felicitaciones fueron muy poco comunes, representando menos del 1% de las solicitudes, con un total de una sola felicitación registrada durante el segundo semestre de 2023.</li><li>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.</li></ol>
<p><b>OBSERVACION:</b></p>	<p><b>DETALLE DEL RESULTADO:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Variabilidad en el número de PQRSF:</b> Los datos recientes indican una variabilidad en la presentación de PQRSF a lo largo de los meses. Agosto y octubre registraron los números más altos con 95 y 90 PQRSF respectivamente, mientras que septiembre y noviembre tuvieron los números más bajos con 50 y 55. Esta variación sugiere la influencia de factores temporales o eventos específicos en la cantidad de PQRSF. Se recomienda una investigación más profunda para entender estos patrones y optimizar la atención al cliente.</li></ol>

	<p>2. <b>Retrasos en la respuesta:</b> Se observa un desafío en la gestión de las PQRSF, con retrasos significativos en las respuestas. La mayoría de los retrasos oscilan entre 1 y 9 días, pero algunos llegan hasta 27 días. Esto indica la necesidad de mejorar la eficiencia del proceso para garantizar una atención al cliente más rápida y efectiva.</p> <p>3. <b>Dominio de las peticiones:</b> Las solicitudes de información son la mayoría de las PQRSF, con un 56.46% del total. Las felicitaciones son menos del 1%, con solo dos registradas. 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 y obtener una retroalimentación más balanceada.</p> <p>Con estos datos, la Dirección de Control Interno califica el riesgo como moderado y clasifica la gestión como "EFICIENTE".</p>
<p><b>CONDICIÓN:</b></p>	<p>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 continua con las buenas prácticas; no obstante, no se plasman observaciones.</p>
<p><b>CAUSA:</b></p>	<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"> <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>

FORMATO  
**INFORME PRELIMINAR / FINAL DE AUDITORÍA**

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

Página 13 de 14

	<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 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 hasta de 27 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"> <li>Investigar los picos de PQRSF en ciertos meses para entender las causas subyacentes y poder planificar mejor en el futuro.</li> <li>Reforzar y mejorar la comunicación y la disponibilidad de información en las áreas más solicitadas, como las visitas académicas y las solicitudes de información.</li> <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>	Bajo
<b>MEDICIÓN DEL CONTROL:</b>	Efectivo
<b>ASPECTOS A RESALTAR:</b>	Se reconoce el esfuerzo que vienen realizando los colaboradores de la Corporación.
<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 en esta materia, y a la fecha se califica el riesgo como bajo y se clasifica la gestión como "EFECTIVA".

Cordialmente,



**ANDRÉS SANTIAGO ARROYAVE ALZATE**  
Jefe de la Dirección de Control Interno  
Dirección de Control Interno  
Corporación Ruta N Medellín

FORMATO  
**INFORME PRELIMINAR / FINAL DE AUDITORÍA**

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

Página 14 de 14

*n*

