

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N</b>	PÁGINA: 1 DE
			FECHA: 12/08/2022

### INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE

<b>FECHA DE AUDITORIA:</b> 12 de agosto de 2022	
<b>NOMBRE DEL PROCESO Y/O UNIDAD AUDITABLE:</b> Informe Definitivo 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).	
<b>TIPO DE AUDITORIA:</b> (X) De Ley      ( ) Especiales	
<b>TIPO DE INFORME:</b> ( ) Preliminar      (X) Definitivo	
<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	<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>
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b>	Verificar la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad; en el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en relación a las PQRSF.
<b>ALCANCE:</b>	<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 el 30 de junio 2022, presentando la información comprendida entre el 1 de enero de 2022 y el 30 de junio de 2022.</p>
<b>LIMITACIÓN AL ALCANCE (CUANDO APLIQUE):</b>	N/A.
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	<p>Andrés Santiago Arroyave Alzate – Jefe de Oficina de Control Interno.</p> <p>Daniela Alzate Tamayo – Contratista Profesional de Apoyo.</p>
<b>MUESTRA DE AUDITORÍA:</b>	<p>El equipo auditor recibió a través de correo electrónico la base de datos del Sistema SAIA, en donde se evidenciaron un total de 500 PQRSF.</p> <p>Se revisó dentro de la muestra, la información aportada, en consecuencia, la Oficina de Control Interno de la Corporación Ruta N, se permite presentar el primer informe semestral 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</p>

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N</b>	PÁGINA: 2 DE
			FECHA: 12/08/2022

	<p>resumen general de atención a PQRSF de los meses de enero a junio de 2022 por parte de la corporación, siendo muy positiva la capacidad de respuesta.</p>
<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></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> Contratista Profesional y Jefe de Oficina de Control Interno.</p>
<b>DETALLE EJECUTIVO:</b>	<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 Oficina 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><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</i></p>

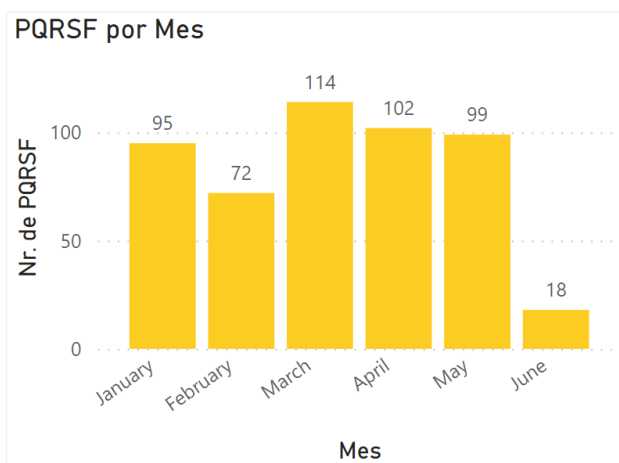
	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N</b>	PÁGINA: 3 DE
			FECHA: 12/08/2022

	<p><i>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 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.</i></p> <p><i>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 Oficina 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> <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 Oficina de Control Interno de la Corporación Ruta N, se permite presentar el primer informe semestral 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 junio de 2022 por parte de la corporación, siendo muy positiva la capacidad de respuesta.</p>
--	---

**Análisis de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; y de operación oficina de atención al usuario, periodo comprendido entre enero y junio de 2022.**

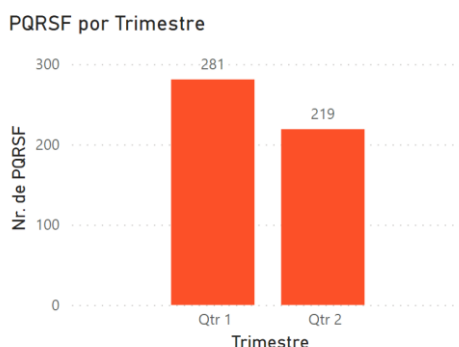
A continuación, se presentan los resultados del seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; y de operación oficina de atención al usuario, periodo comprendido entre enero y junio de 2022, realizado por la Corporación Ruta N:

**Recepción PQRSF por mes:**



La gráfica muestra el número de PQRSF por mes, en el periodo comprendido entre enero de 2022 y junio de 2022. Se observa que el mes con más registros fue marzo, mientras que el mes con menos registros fue junio, con 114 y 18 registros respectivamente.

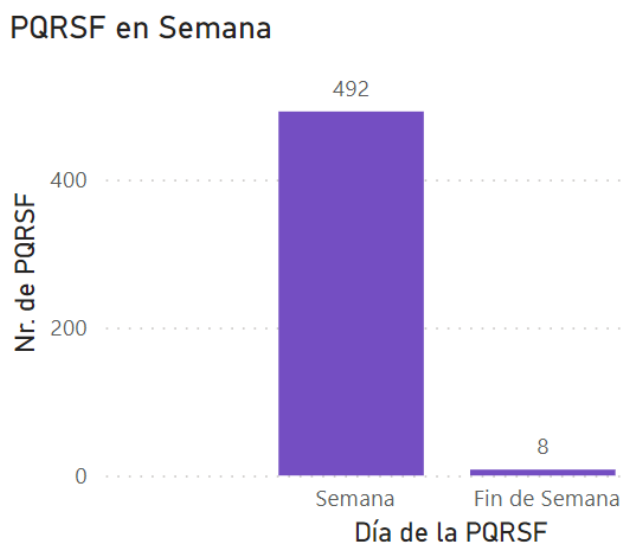
**Recepción PQRSF por trimestre:**



	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N</b>	PÁGINA: 5 DE
			FECHA: 12/08/2022

La gráfica muestra la cantidad de PQRSF por trimestre (3 meses). De los dos primeros trimestres, el primero (de enero a marzo) fue el que tuvo mayor número registros (281). Se puede observar que hubo una reducción absoluta de 62 registros del primer semestre al segundo semestre (de abril a junio).

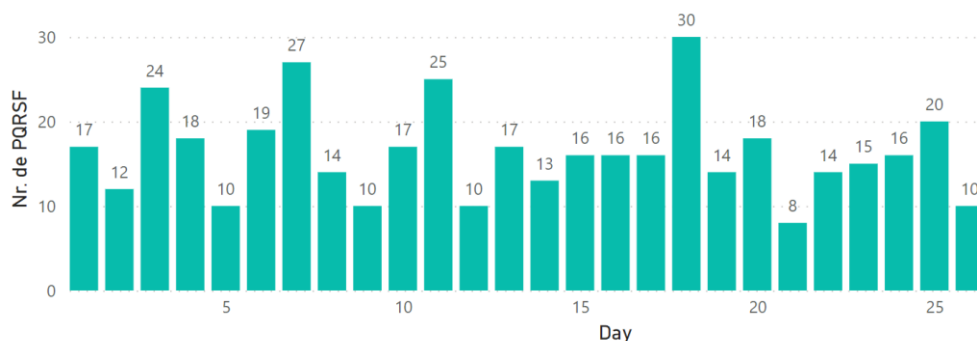
**Recepción PQRSF por semana:**



La gráfica anterior muestra el momento en el que las personas hicieron las PQRSF. La mayoría de solicitudes fueron realizadas en semana (492), y tan solo 8 fueron realizadas el fin de semana (sábado o domingo), en todo el primer semestre del año 2022.

**Recepción PQRSF por días:**

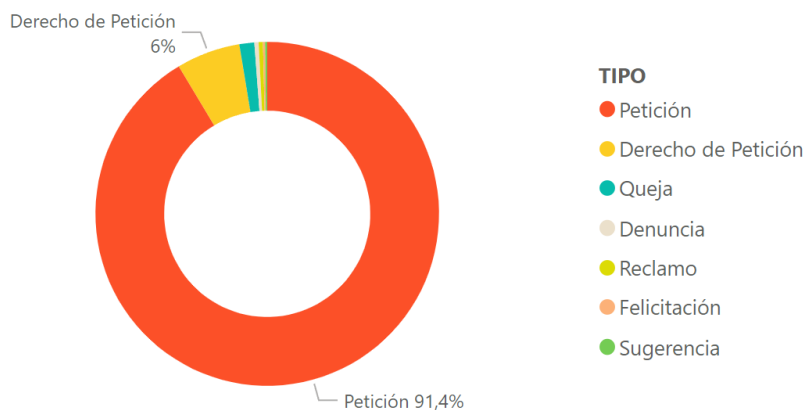
PQRSF por día



El gráfico de barras muestra la cantidad de PQRSF realizadas por día, en el periodo comprendido entre enero y junio del 2022. En general no se observa un patrón claro en la preferencia por algún día en específico para realizar una PQRSF. Los días que más presentaron PQRSF fueron los 18s de cada mes, con 30 registros en total. En contraste, los días que menos PQRSF fueron realizadas fueron los 30s con tan sólo 3 registros en total.

**Tipo de solicitud (PQRSF):**

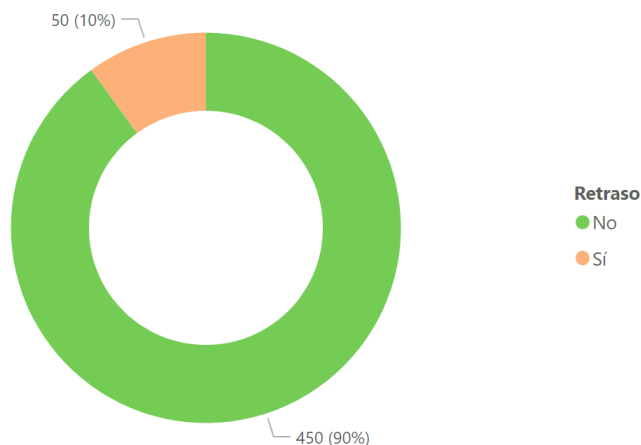
Tipo de Registro



La ilustración anterior refleja los tipos de registros obtenidos por la corporación en el periodo comprendido entre enero de 2022 y junio de 2022. El mayor porcentaje de registros de PQRSF corresponde a peticiones, con 91,4% del total. Seguido por derechos de petición con tan sólo 6%. En el restante 2% se encuentran las quejas, las denuncias, los reclamos, las felicitaciones y las sugerencias.

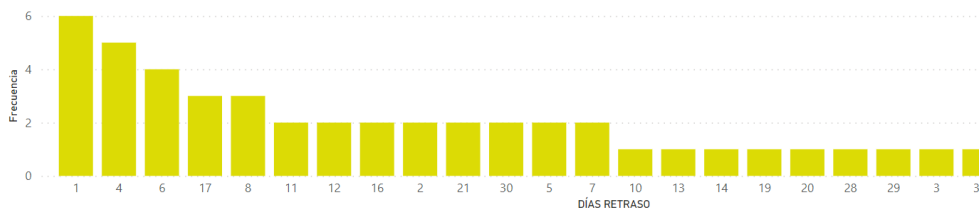
**Tiempo de atención a PQRSF:**

Retraso



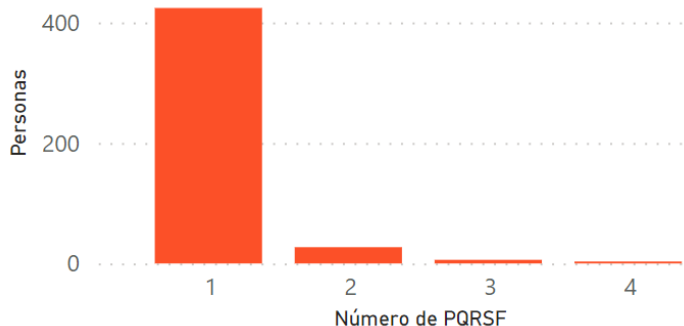
El gráfico de donas señala los porcentajes de retrasos en las respuestas a las solicitudes realizadas. Acá se observa que la gran mayoría de las PQRSF fueron respondidas sin retraso 90% (en verde), mientras que tan sólo 50 solicitudes, equivalentes al restante 10% presentaron retrasos a la hora de respuesta.

Días de Retraso



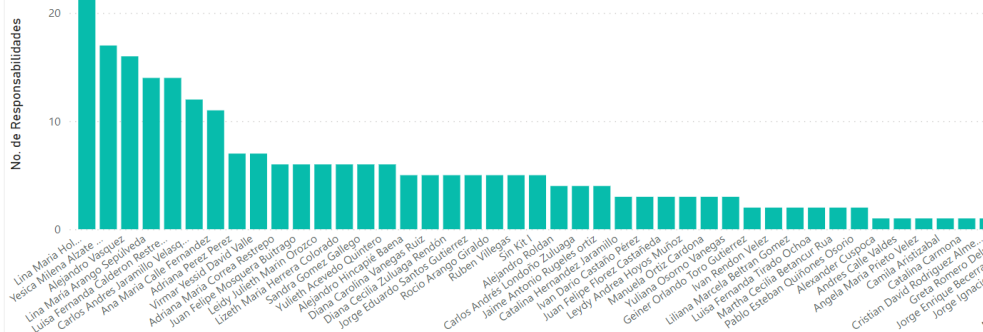
El gráfico de barras muestra la frecuencia en cada día de retraso registrado. Aquí podemos observar que en las solicitudes donde hubo retraso, el día con mayor frecuencia fue 1 día, luego 4 días, 6 días, 17 días y 8 días.

**Número de PQRSF por Persona**



En esta gráfica se puede observar que la mayoría de personas realizaron tan sólo 1 solicitud, sin embargo, hubo personas que realizaron 2, 3 y 4 solicitudes.

**Total de Responsabilidades por Encargado**



En este gráfico se observan el número de responsabilidades por persona. Acá se ve que Lina María H fue la persona con mayor número de responsabilidades, con más de 20 ocupaciones en las PQRSF. En contraste hubo 14 personas con tan sólo 1 responsabilidad en las PQRSF en la Corporación.

**Conclusiones**

- El mes con más registros de PQRSF fue marzo, mientras que el mes con menos registros fue junio, con 114 y 18 registros respectivamente.
- De los dos primeros trimestres del año 2022, el primero (de enero a marzo) fue el que tuvo mayor número registros (281). Se puede observar que hubo una reducción absoluta de 62 registros del primer semestre al segundo semestre (de abril a junio).



	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N</b>	PÁGINA: 9 DE
			FECHA: 12/08/2022

	<ul style="list-style-type: none"> <li>El mayor porcentaje de registros de PQRSF corresponde a peticiones, con 91,4% del total.</li> <li>Se observa que la gran mayoría de las PQRSF fueron respondidas sin retraso 90% (en verde), mientras que tan sólo 50 solicitudes, equivalentes al restante 10% 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.</li> </ul>
	<b>DETALLE DEL RESULTADO:</b>
<b>OBSERVACION:</b>	Se observa que la gran mayoría de las PQRSF fueron respondidas sin retraso 90% (en verde), mientras que tan sólo 50 solicitudes, equivalentes al restante 10% 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.
<b>CONDICIÓN:</b>	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.
<b>CAUSA:</b>	<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"> <li><i>El derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, consagrado en los artículos 20, 23, 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> <li><i>Decreto Legislativo 491 de 2021, art 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”</i></li> </ul>
<b>RECOMENDACIONES:</b>	Continuar con las acciones implementadas en la atención a PQRSF, Atención al Usuario y Seguimiento a la publicación Información en la WEB (ITA) hasta satisfacer en un 100% las peticiones de los ciudadanos y usuarios que requieren información de la Corporación Ruta N.

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N</b>	PÁGINA: 10 DE
			FECHA: 12/08/2022

<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 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, y que invitamos al equipo a que siga con ese nivel de compromiso en esta materia para que ruta n sea una corporación abierta y transparente.
<b>CONCLUSIONES:</b>	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 a la fecha del reporte se presenta el 90% de efectividad en la respuesta y atención a los ciudadanos.

Cordialmente,

**ANDRES SANTIAGO ARROYAVE ALZATE**

Jefe de Oficina de Control Interno  
 Jefatura de Oficina de Control Interno  
 Corporación Ruta N Medellín

<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>	
	Daniela Alzate Tamayo Profesional Contratista de Apoyo Oficina de Control Interno		Andrés Santiago Arroyave A. Jefe oficina de Control Interno		Andrés Santiago Arroyave A. Jefe oficina de Control Interno