

|   |                             |  |                   |
|---|-----------------------------|--|-------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b> | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N</b> | PÁGINA: 1 DE 13   |
|   |                             |  | FECHA: 15/12/2022 |

### INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE

|   |   |
|---|---|
| <b>FECHA DE AUDITORIA:</b> 15 de diciembre de 2022  |   |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO Y/O UNIDAD AUDITABLE:</b> 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). |   |
| <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>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad; en el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en relación a las PQRSF.</li> </ul>  |
| <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 noviembre 2022, presentando la información comprendida entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de noviembre de 2022.</p>   |
| <b>LIMITACIÓN AL ALCANCE (CUANDO APLIQUE):</b>  | 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:   |

|  |                             |  |                   |
|--|-----------------------------|--|-------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b> | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N</b> | PÁGINA: 2 DE 13   |
|  |                             |  | FECHA: 15/12/2022 |

|                              |   |
|------------------------------|---|
|                              | <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>   |
| <b>EQUIPO AUDITOR:</b>       | Andrés Santiago Arroyave Alzate – Jefe de la Dirección de Control Interno.<br>Daniela Alzate Tamayo – Contratista Profesional de Apoyo.   |
| <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 400 PQRSF, de las cuales 388 se han completado y 12 aún están en proceso.</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 resumen general de atención a PQRSF de los meses de julio a noviembre de 2022 por parte de la corporación, siendo muy positiva la capacidad de respuesta.</p> |

|   |                             |  |                   |
|---|-----------------------------|--|-------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b> | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N</b> | PÁGINA: 3 DE 13   |
|   |                             |  | FECHA: 15/12/2022 |

|  |  |
|--|--|
| <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. 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.<br/> <b>Logísticos:</b> Oficina, escritorios, sillas, archivadores y papelería.<br/> <b>Tecnológicos:</b> Equipos de cómputo, impresora y scanner.<br/> <b>Humanos:</b> Contratista Profesional y Jefe de la Dirección 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</i></p> |

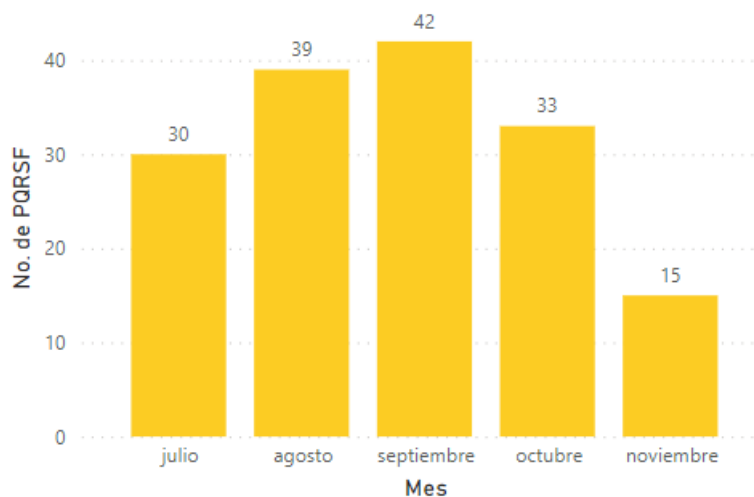
|   |                             |  |                   |
|---|-----------------------------|--|-------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b> | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N</b> | PÁGINA: 4 DE 13   |
|   |                             |  | FECHA: 15/12/2022 |

|  |  |
|--|--|
|  | <p><i>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 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</i></p> |
|--|--|

|   |                             |  |                   |
|---|-----------------------------|--|-------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b> | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N</b> | PÁGINA: 5 DE 13   |
|   |                             |  | FECHA: 15/12/2022 |

|  |  |
|--|--|
|  | <p><i>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> <p style="text-align: center;"><b>Análisis de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; y de operación oficina de atención al usuario, periodo comprendido entre julio y noviembre de 2022.</b></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 julio y noviembre de 2022, realizado por la Corporación Ruta N:</p> <p><b>Recepción PQRSF por mes:</b></p> |
|--|--|

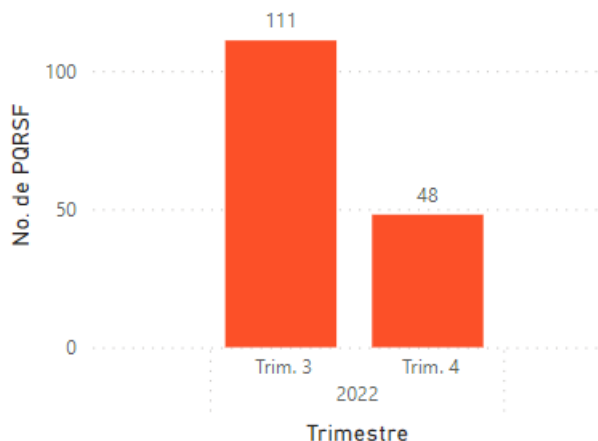
**PQRSF por Mes**



La gráfica muestra el número de PQRSF por mes, en el periodo comprendido entre Julio y Noviembre de 2022. Se observa que el mes con más registros fue Septiembre, mientras que el mes con menos registros fue Noviembre, con 42 y 15 registros respectivamente.

**Recepción PQRSF por trimestre:**

**PQRSF por Trimestre**

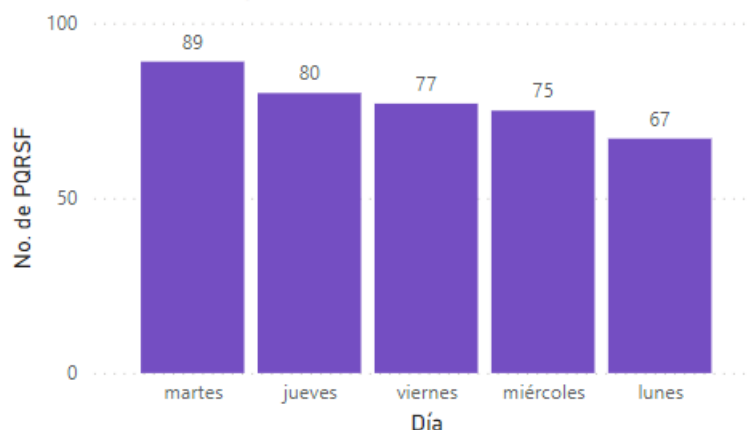


La gráfica muestra la cantidad de PQRSF por trimestre (3 meses). El trimestre tres (de Julio a Septiembre) fue el que tuvo mayor número de

registros (111). Se puede observar que hubo una reducción absoluta de 63 registros del tercer semestre al cuarto semestre.

**Recepción PQRSF por semana:**

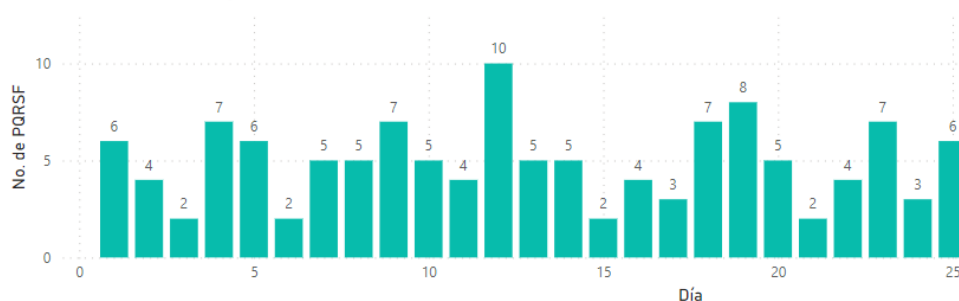
Número de PQRSF por día de la semana



La gráfica anterior muestra el día en el que las personas realizaron las PQRSF. La mayoría de solicitudes fueron realizadas los martes (89), y los días con menos PQRSF fueron los lunes con 67 en total, en todo el segundo semestre del año 2022.

**Recepción PQRSF por días:**

Recuento de RADICADO por Día



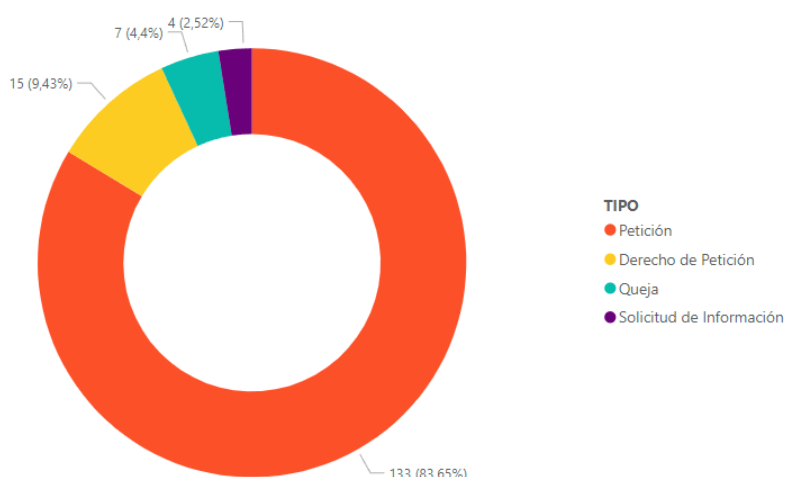
El gráfico de barras muestra la cantidad de PQRSF realizadas por día, en el periodo comprendido entre Julio y Noviembre del 2022. En general no se observa un patrón claro en la preferencia por algunos días en específico para realizar una PQRSF. Los días que más presentaron PQRSF fueron los 26s de cada mes, con 11 registros en total. En contraste, los

|   |                             |  |                   |
|---|-----------------------------|--|-------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b> | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N</b> | PÁGINA: 8 DE 13   |
|   |                             |  | FECHA: 15/12/2022 |

días que menos PQRSF fueron realizadas fueron los 3s, 6s, 15s y los 21s con tan sólo 2 registros por cada uno de estos días.

**Tipo de solicitud (PQRSF):**

Tipo de Registro

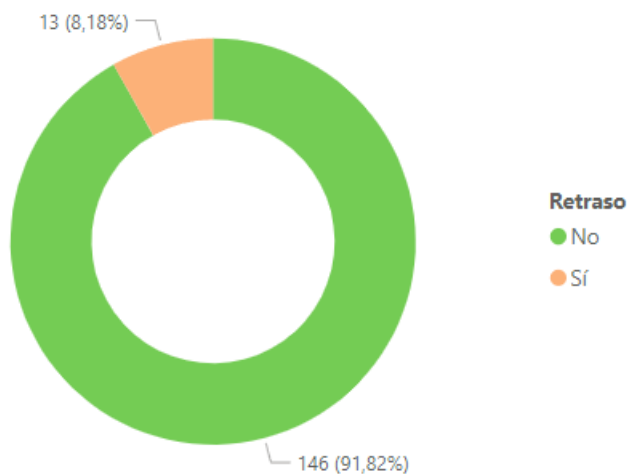


La ilustración anterior refleja los tipos de registros obtenidos por la Corporación en el periodo comprendido entre Julio y Noviembre de 2022. El mayor porcentaje de registros corresponde a peticiones, con 83.65% del total. Seguido por derechos de petición con tan sólo 9.43%. En el restante 6% se encuentran las quejas y las solicitudes de informes.

**Tiempo de atención a PQRSF:**



**Retraso**

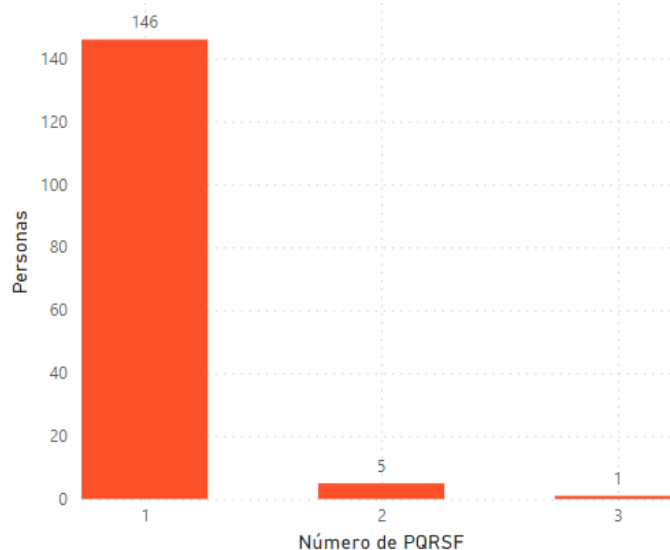


El gráfico de donas señala los porcentajes de retrasos en las respuestas a las solicitudes realizadas. Acá se observa que la gran mayoría de las PQRSF fueron respondidas sin retraso 91.82% (en verde), mientras que tan sólo 13 solicitudes, equivalentes al restante 8.18% presentaron retrasos a la hora de respuesta.



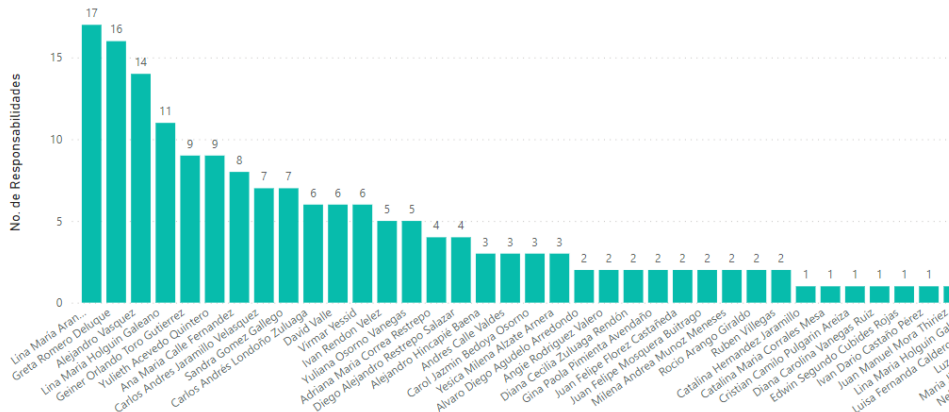
El gráfico de barras muestra la frecuencia de los días de retraso. Aquí podemos observar que en las solicitudes donde hubo retraso, generalmente ese retraso fue de 6, 7, u 11 días. En menor medida, se encontraron retrasos de 1, 2, 4, 5, 8, 10 y 14 días.

Número de PQRSF por Persona



En esta gráfica se puede observar que la mayoría de personas realizaron tan sólo 1 solicitud (146), sin embargo, hubo personas que realizaron 2, y 3 solicitudes, 5 y 1 personas respectivamente.

Total de responsabilidades por encargado



En este gráfico se observan el número de responsabilidades por persona. Acá se ve que Lina María Arango fue la persona con mayor número de responsabilidades, con 17 participaciones en las PQRSF. En contraste hubo 15 personas con tan sólo 1 participación en las PQRSF.

|   |                             |  |                   |
|---|-----------------------------|--|-------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b> | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N</b> | PÁGINA: 11 DE 13  |
|   |                             |  | FECHA: 15/12/2022 |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | <p><b>Conclusiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Portafolio Gestionar lleva el control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, formuladas a la Corporación, a través del aplicativo SAIA.</li> <li>• El mes con más registros fue Septiembre, mientras que el mes con menos registros fue Noviembre, con 42 y 15 registros respectivamente.</li> <li>• La mayoría de solicitudes fueron realizadas los martes (89), y los días con menos PQRSF fueron los lunes con 67 en total, en todo el segundo semestre del año 2022.</li> <li>• El trimestre comprendido entre Julio a Septiembre, fue el que tuvo mayor número de registros tuvo, con 111 registros.</li> <li>• El mayor porcentaje de registros de PQRSF corresponde a peticiones, con 83.65% del total. Seguido por derechos de petición con tan sólo 9.43%, y el restante 6% se encuentran las quejas y las solicitudes de informes.</li> <li>• Se observa que la gran mayoría de las PQRSF fueron respondidas sin retraso 92% aproximadamente (en verde), mientras que tan sólo 13 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> |
|                            | <p><b>DETALLE DEL RESULTADO:</b></p>   |
| <p><b>OBSERVACION:</b></p> | <p>Se observa que la gran mayoría de las PQRSF fueron respondidas sin retraso 92% aproximadamente (en verde), mientras que tan sólo 13 solicitudes, equivalentes al restante 8% 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. Adicionalmente, muestra un avance con respecto al informe de PQRSF del primer semestre que presentaba retrasos en el 10%, lo que demuestra una baja en los retrasos para el periodo analizado.</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, se tienen mejoras sustanciales en el proceso, se no se presentan situaciones que generen hallazgos; por esta razón no se plasman observaciones.</p>  |

|   |                             |  |                   |
|---|-----------------------------|--|-------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b> | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N</b> | PÁGINA: 12 DE 13  |
|   |                             |  | FECHA: 15/12/2022 |

|   |   |
|---|---|
| <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, 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> <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).  |
| <b>MEDICIÓN DEL RIESGO: (MATERIALIZACIÓN)</b> | Bajo  |
| <b>MEDICIÓN DEL CONTROL:</b>                  | Efectivo  |
| <b>ASPECTOS A RESALTAR:</b>                   | <p>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.</p> <p>Es de resaltar que la Corporación Ruta N a través de sus diferentes portafolios y procesos, ha reforzado las estrategias para responder de</p>  |

|  |                             |  |                   |
|--|-----------------------------|--|-------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b> | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN RUTA N</b> | PÁGINA: 13 DE 13  |
|  |                             |  | FECHA: 15/12/2022 |

|                      |  |
|----------------------|--|
|                      | manera oportuna y sustancial las PQRSF, en este seguimiento se reporta una baja del 2% en los retrasos de las respuestas a las PQRSF.  |
| <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 92% de efectividad en la respuesta y atención a los ciudadanos. |

Cordialmente,

**ANDRES SANTIAGO ARROYAVE ALZATE**

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

|                |  |               |  |               |  |
|----------------|--|---------------|--|---------------|--|
| <b>Elaboró</b> |  | <b>Revisó</b> |  | <b>Aprobó</b> |  |
|                | Daniela Alzate Tamayo<br>Profesional Contratista de Apoyo Dirección de Control Interno |               | Andrés Santiago Arroyave A.<br>Jefe Dirección de Control Interno |               | Andrés Santiago Arroyave A.<br>Jefe Dirección de Control Interno |