



# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

## INFORME

### PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS – PQRSD

**PERIODO DEL 01 ENERO A 31 DE MARZO  
VIGENCIA 2022**

**DENISSE TATIANA VILLANUEVA S**  
Jefe de Oficina Control Interno

**JUAN PABLO BEDOYA B**  
Contratista Oficina de Control Interno

**18 DE ABRIL DE 2022**



# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

## TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION	3
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	5
3. ANALISIS DE LA INFORMACION	6
3.1 OBJETIVO 1. Verificar la respuesta oportuna de los PQRS asignados a cada dependencia	6
3.1.2. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSD RECIBIDAS	7
3.1.3. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD CANCELADOS	8
3.1.4. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD VENCIDOS	9
3.2. OBJETIVO 2. Se tomará una muestra de secretarías para solicitar las unidades de conservación con el fin de verificar su adecuado archivo	11
3.3. OBJETIVO 3. Verificar la efectividad del procedimiento implementado para el proceso de administración de los PQRS radicados a la entidad.	13
4. CONCLUSIONES	14
5. RECOMENDACIONES	16



# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

## PRESENTACION

El presente informe corresponde al Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Administración Municipal de Salento Quindío durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de diciembre del año 2021, con el fin de analizar el tiempo de respuesta y recomendar al Consejo Directivo acciones que lleven a un mejoramiento continuo de la Administración.

Este Informe nos permite medir la percepción general el nivel de satisfacción de la comunidad referente a los diferentes servicios prestados por la Alcaldía Municipal de Salento; además permite detectar las debilidades y así iniciar acciones contundentes para fortalecerlas.

El propósito de este seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Control Interno de la entidad es determinar la oportunidad de respuesta y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Administración Municipal, en el evento de ser necesario se darán recomendaciones a los responsables del proceso para mejorar la recepción y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).



# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

## 1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76, el cual 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".*

Por lo tanto, es función de la oficina asesora de control interno realizar el seguimiento a fin de velar por el adecuado y oportuna atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y que las respuestas entregadas concuerden con lo solicitado y/o provean satisfacción al usuario, de acuerdo con las normas legales vigentes y así 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.



# INFORME DE AUDITORIA

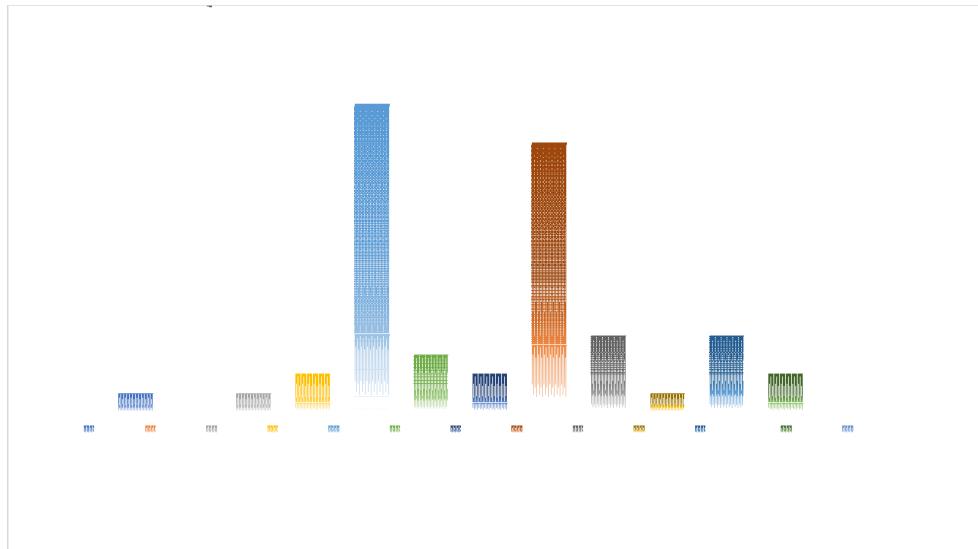
RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

## 2. ALCANCE

Verificar la oportunidad en las respuestas de todos los procesos de la Administración Municipal y propender al mejoramiento continuo referente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) tramitadas durante el periodo comprendido entre los primeros tres meses de la vigencia 2022.

La fuente principal del presente informe es la información extraída del aplicativo Ventanilla Única Virtual, donde se registra la correspondencia recibida por la Alcaldía Municipal de Salento, y la revisión de forma aleatoria la aplicación adecuada de las Tablas de Retención Documental (TRD).

En este seguimiento se realizó una medición de la oportunidad en la respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recepcionados por la entidad, de igual forma se verificó el debido archivo de los PQRSD, donde se tomó como muestra cincuenta (50) solicitudes y conforme al porcentaje de participación dentro de un total de 603 recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2022.



Al final de informe se presentan sugerencias que han encaminadas a mejorar el proceso de recepción y respuesta de los PQRSD.



# INFORME DE AUDITORIA

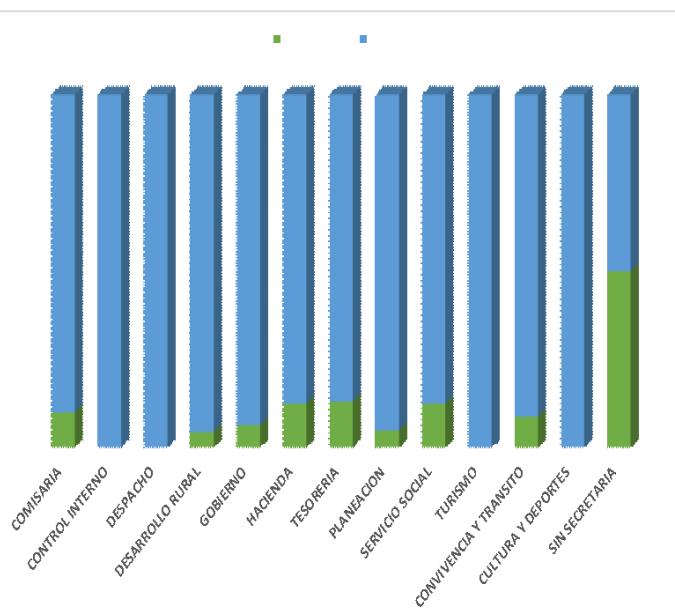
RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

## 3. ANALISIS DE LA INFORMACION

### 3.1 OBJETIVO 1. Verificar la respuesta oportuna de los PQRDS asignados a cada dependencia

#### 3.1.1. ASIGNACION DE PQRSD POR DEPENDENCIA

PQRSD 1er Trim vigencia 2022	CANCELADO	TOTAL
COMISARIA	1	9
CONTROL INTERNO		2
DESPACHO		5
DESARROLLO RURAL	1	21
GOBIERNO	13	193
HACIENDA	6	42
TESORERIA	3	20
PLANEACION	9	175
SERVICIO SOCIAL	8	56
TURISMO		8
CONVIVENCIA Y TRANSITO	4	41
CULTURA Y DEPORTES		26
SIN SECRETARIA	5	5
TOTALES	50	603



La administración municipal de Salento – Quindío durante el periodo comprendido entre enero a marzo de 2022, recibió correspondencia a través de la Ventanilla Virtual un total de **603**; de las cuales el 8,29% fueron canceladas; quedando de manera efectiva **553 peticiones por atender**.

El 32,01% de las PQRSD recepcionados son de la secretaria de Gobierno Administrativa y Tics, el 29,02 % son de la secretaria de Planeación y obras Públicas, acumulando entre estas dos secretarías la mayor parte de los PQRSD que llegan a la Administración Municipal.



# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

## 3.1.2. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSD RECIBIDAS

PQRSD 1er Trim vigencia 2022	ASIGNADOS POR VENCER	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	CANCELADO	TOTAL
COMISARIA		8		1	<b>9</b>
CONTROL INTERNO		2			<b>2</b>
DESPACHO		5			<b>5</b>
DESARROLLO RURAL		20		1	<b>21</b>
GOBIERNO	12	165	3	13	<b>193</b>
HACIENDA	5	30	1	6	<b>42</b>
TESORERIA	2	14	1	3	<b>20</b>
PLANEACION	19	140	7	9	<b>175</b>
SERVICIO SOCIAL	2	44	2	8	<b>56</b>
TURISMO	0	8			<b>8</b>
CONVIVENCIA Y TRANSITO		37		4	<b>41</b>
CULTURA Y DEPORTES		26			<b>26</b>
SIN SECRETARIA				5	<b>5</b>
<b>TOTALES</b>	<b>40</b>	<b>499</b>	<b>14</b>	<b>50</b>	<b>603</b>

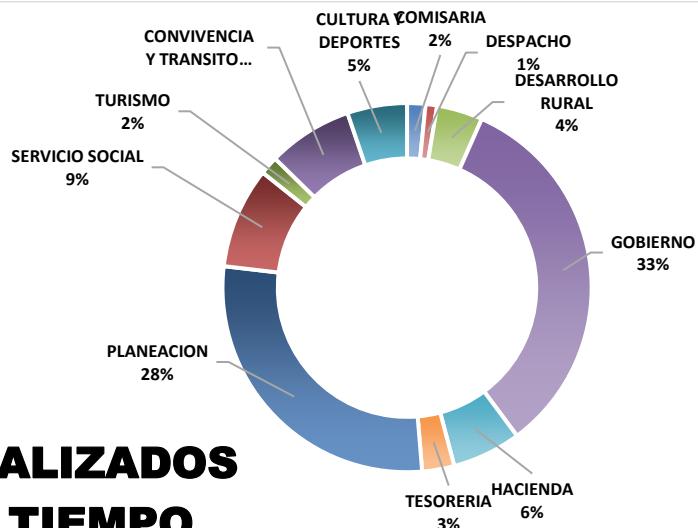
De los **603** PQRSD radicados por la Administración Municipal durante el primer trimestre 2022, recordamos que 50 de ellos fueron canceladas quedando efectivamente **553 peticiones por atender**, donde **499** se contestaron a tiempo, es decir el 90.24% y a la fecha de corte quedan por atender 40 solicitudes por vencer es decir un 7.23%

Seguidamente se analizan los porcentajes más significativos en efectividad, donde le corresponde un 33% los contesto la secretaría de Gobierno Administrativa y Tics, el 28 % los contesto la secretaría de Planeación y obras Públicas, siendo estas dos secretarías las que más PQRSD contestaron a tiempo.

# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

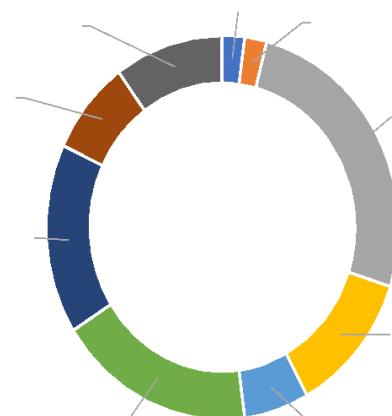
**FINALIZADOS  
A TIEMPO**



### 3.1.3. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD CANCELADOS

La Administración Municipal reporta 50 PQRSD cancelados, existen varias causas de cancelar los documentos por ejemplo la doble radicación de ellos, ya que llegan por medio electrónico y varios días después llega el documento en físico, otra razón es que la Secretaría que los recibe los devuelve porque no existe alguna petición en el documento o no es para la oficina.

PQRSD 1er Trim vigencia 2022	CANCELADO
COMISARIA	1
CONTROL INTERNO	
DESPACHO	
DESARROLLO RURAL	1
GOBIERNO	13
HACIENDA	6
TESORERIA	3
PLANEACION	9
SERVICIO SOCIAL	8
TURISMO	
CONVIVENCIA Y TRANSITO	4
CULTURA Y DEPORTES	
SIN SECRETARIA	5
<b>TOTALES</b>	<b>50</b>





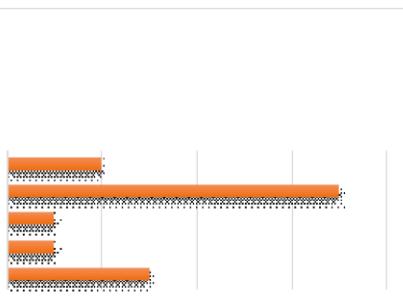
# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

A partir de esta justificación, se puede evidenciar que el 26% son de la secretaría de Gobierno Administrativa y Tics, el 18% son de la secretaría de Planeación y Obras Públicas, y el 16% de la secretaría de servicios sociales. También es evidente un 10% de correspondencia que no surtió trámite, ya que no referencia ninguna secretaría.

## 3.1.4. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD VENCIDOS

PQRSD ENE A MAR	2022	FINALIZADO VENCIDO
GOBIERNO	21%	3
HACIENDA	7%	1
TESORERIA	7%	1
PLANEACION	50%	7
SERVICIO SOCIAL	14%	2
<b>TOTALES</b>		<b>14</b>



De los 603 PQRSD que llegaron a la Administración Municipal en el periodo objeto de este seguimiento, se vencieron o no se contestaron en los tiempos requeridos catorce (14), igualmente el mayor porcentaje se concentra en:

La secretaría de Planeación y Obras Públicas contiene el 50% y la secretaría de Gobierno Administrativa y Tics el 21%.

Previamente se había remitido correo electrónico con el acta correspondiente al informe preliminar a cada secretaría con el ánimo de que se revisara el reporte, a fin de encontrar alguna inconsistencia, presentara la justificación y su respectivo soporte. Una vez finalizó el término dispuesto, el equipo auditor realiza el seguimiento y encuentra que la mitad de ellos fueron finalizados justificados debido a que, aunque se emitió respuesta oportuna al peticionario, la secretaría responsable NO dio trámite correspondiente en Ventanilla Virtual para su finalización, adicionalmente durante la segunda y tercera semana de marzo se presentaron fallas eléctricas por temporada de lluvias, lo cual no permitía finalizar oportunamente en el sistema.



# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

En el archivo Excel, se muestra el trámite de cada uno, y se procede en validar a través del sistema, donde el equipo auditor encuentra las evidencias en cada uno de los PQRDS finalizados con característica de vencido y que, de 14 de ellas, 7 son justificadas por lo tanto se inicia seguimiento a las otras 7 que no fueron justificadas.

## REPORTE DE PQRS

RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO	PETICIONARIO	DEPENDENCIA COMPETENTE	FECHA DE VENCIMIENTO	ORIGEN/RESPUESTA
2022PQR593080	Finalizado Vencido	24/02/2022 11:58	JOSE DANIL PINZON /PRESIDENTE DEL CONCEJO	Secretaría de Servicio Social	7/04/2022 0:00	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE1134
2022PQR428075	Finalizado Vencido	7/03/2022 14:25	ARCILA REFERENTE VSP	Secretaría de Servicio Social	22/03/2022 0:00	se realiza ajuste solicitado por el ente departamental y se anexa pantallazo
2022PQR270814	Finalizado Vencido	28/02/2022 7:49	ELEANA ANDREA CAICEDO ARIAS	Secretaría de Hacienda	9/03/2022 0:00	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE700
2022PQR465989	Finalizado vencido justificado Vencido	24/02/2022 10:47	DARWIN LEOBAL RIVAS	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	10/03/2022 0:00	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE715
2022PQR195336	Finalizado vencido justificado Vencido	22/02/2022 11:33	LUIS ANGEL TEIXEIRA CARRERO	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	8/03/2022 0:00	sin justificación
2022PQR17736	Finalizado vencido justificado Vencido	22/02/2022 11:30	INGRID PENA RUIZ	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	8/03/2022 0:00	SE HABIA ENVIA DO CON ANTICIACION LA RESPUESTA
2022PQR449916	Finalizado vencido justificado Vencido	21/02/2022 14:51	LUIS ARNULFO MORENO PRIETO	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	7/03/2022 0:00	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE948
2022PQR373480	Finalizado Vencido	18/02/2022 12:02	JENNIFER MILENA LEON HIDALGO	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	11/03/2022 0:00	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE745
2022PQR214641	Finalizado vencido justificado Vencido	16/02/2022 10:09	JOSE BALMORE CAÑOLA JIMENEZ	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	9/03/2022 0:00	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE698 y
2022PQR17901	Finalizado vencido justificado Vencido	7/02/2022 11:53	CLAUDIA MARCELA NOREÑA GOMEZ	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	7/03/2022 0:00	el presente se finalizo mediante oficio con radiofo No. 2022EE863
2022PQR95766	Finalizado Vencido	2/02/2022 16:45	ALBERTO PALACIO BETANCOURT	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	16/03/2022 0:00	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE792
2022PQR389872	Finalizado vencido justificado Vencido	28/01/2022 15:19	LUIS FERNANDO VARON VARON	Tesorería Municipal	11/03/2022 0:00	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE795 - S
2022PQR517554	Finalizado Vencido	14/01/2022 10:54	ANDRES MORENO CANO	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	25/02/2022 0:00	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE572
2022PQR994430	Finalizado vencido justificado Vencido	13/01/2022 10:59	FEUPE BARROS TOCORNAL	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	27/01/2022 0:00	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE288

De este objetivo se deja la observación de capacitar al personal de planta encargados de la plataforma, para que, en eventualidades de no estar las funcionarias de despacho, estas personas realicen la finalización cuando le sea autorizado, sin embargo, es de responsabilidad de cada líder del proceso el velar porque la plataforma y las solicitudes sea resueltas con al menos 1 día de antelación a su vencimiento.



# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

## 3.2. OBJETIVO 2. Se tomará una muestra de secretarías para solicitar las unidades de conservación con el fin de verificar su adecuado archivo

Teniendo en cuenta que 40 de las peticiones se encuentran en proceso de vencimiento, sólo se revisó una muestra de un 10% equivalente a 50 PQRSD sobre 499 finalizadas a tiempo, además de las 7 finalizadas vencidas que no presentaron justificación así:

PQRSD 1er Trim vigencia 2022	FINALIZADO A TIEMPO	Muestra 50 PQR
COMISARIA	8	1
CONTROL INTERNO	2	0
DESPACHO	5	1
DESARROLLO RURAL	20	2
GOBIERNO	165	16
HACIENDA	30	3
TESORERIA	14	2
PLANEACION	140	14
SERVICIO SOCIAL	44	4
TURISMO	8	1
CONVIVENCIA Y TRANSITO	37	4
CULTURA Y DEPORTES	26	2
SIN SECRETARIA		0
<b>TOTALES</b>	<b>499</b>	<b>50</b>

Esta selección, se anexan a la presente acta, validando además que se encuentran en debida conservación, sin embargo, en la inspección física se encontró en las dependencias de Planeación, Gobierno, y en la secretaría de Turismo que las carpetas carecen del registro de consecutivos conforme a la tabla de retención documental (TRD), igualmente en el proceso de planeación falta por archivar los oficios correspondientes al mes de marzo.

También se revisaron los pqrds que fueron vencidos sin justificación, donde encontramos lo siguiente:



# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

No.	PQRSD	PETICIONARIO	SECRETARIA	FECHA			SE ENCONTRÓ ARCHIVADO	Campo DESEMPEÑANTE FINALIZADO	OBSERVACION
				INGRESO	VENCIMIENTO	RESPUESTA			
1	2022PQR593080	JOSE DANIL PINZON /PRESIDENTE DEL CONCEJO	Secretaría de Servicio So	24/03/2022 11:58	7/04/2022 0:00	8/04/2022 14:41 x		x	Se remite a través de correo el día del vencimiento, es decir en términos; pero se descarga en ventanilla virtual el dia posterior. Ratificando que se finalizó vencido en el aplicativo
2	2022PQR428075	BEATRIZ ELENA MARULANDA ARCILA/REFERENTE VSP	Secretaría de Servicio So	7/03/2022 14:25	22/03/2022 0:00	23/03/2022 11:04 x		x	
3	2022PQR270914	ELEANOR ANDREA CAICEDO ARIAS	Secretaría de Hacienda	28/02/2022 7:49	9/03/2022 0:00	18/03/2022 10:25 x		x	De acuerdo al correo y su finalización, indica que se hizo la operación en términos, pero al parecer ingresaron a verificar y guardaron la consulta, provocando que se finalice con fecha posterior.
4	2022PQR373480	JENNIFER MILENA LEON HIDALGO	Secretaría de Gobierno, /	18/02/2022 12:02	11/03/2022 0:00	12/03/2022 11:44 x		x	se ratifica que se finalizó vencido
5	2022PQR95766	ALBERTO PALACIO BETANCOURT	Secretaría de Planeación	2/02/2022 16:45	16/03/2022 0:00	17/03/2022 10:49 x		x	Se remite a través de correo el día del vencimiento, es decir en términos; pero se descarga en ventanilla virtual el dia posterior. Ratificando que se finalizó vencido en el aplicativo
6	2022PQR517554	ANDRES MORENO CANO	Secretaría de Planeación	14/01/2022 10:54	25/02/2022 0:00	28/02/2022 8:22 x		x	
7	2022PQR994430	FELIPE BARROS TOCORNAL	Secretaría de Planeación	13/01/2022 10:59	27/01/2022 0:00	4/02/2022 11:28 x		x	

Por lo tanto, dentro de ellos, se clasifica el PQR 270914 como finalizado justificado, quedando entonces de 14 PQRSD finalizados vencidos 8 justificados y 6 de ellos sin justificar. De nuevo es importante requerir a los líderes de procesos como responsables del procedimiento para que se genere un autocontrol y revisen de manera diaria los PQR pendientes por dar respuesta. Se espera que, en el siguiente trimestre no incrementen y se genere un mejor dominio del manejo de la plataforma y de los tiempos para minimizar los riesgos de reportar de manera ineficiente.

De este objetivo se deja la observación de solicitar a la secretaría de Gobierno capacitación de TRD y de la política de gestión documental al personal de planta encargados de la plataforma y de la conservación de documentos, para que de manera articulada se realice la hoja de ruta en las carpetas de las PQR de manera oportuna.



# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

### 3.3. OBJETIVO 3. Verificar la efectividad del procedimiento implementado para el proceso de administración de los PQRS radicados a la entidad.

El equipo Auditor encuentra que la plataforma no tiene inconvenientes, sólo cuando se presenten fallos eléctricos por temporadas de lluvias o por otras circunstancias ajenas.

Las finalizaciones vencidas se presentan porque las respuestas las generan el mismo día de su vencimiento y se radican a través del sistema el día siguiente o posterior.

La determinación de que la finalización se realice a través de la funcionaria Mónica Alejandra Pinilla (profesional del despacho), fue emitida desde la gerencia, y ese será el debido control para validar que efectivamente el ciudadano o peticionario tenga la respuesta a su solicitud.

Por lo anterior, no se encuentra observación alguna en el proceso de Administración, sin embargo, como se viene insistiendo la responsabilidad de los términos sigue en cabeza del líder de cada proceso. Y se invita en dar trámite ojalá el mismo día de ser posible, sin desmejorar la calidad, pero con el ánimo de optimizar los indicadores en la conformidad de respuesta.



# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

## 4. CONCLUSIONES

- Para el primer trimestre de la vigencia 2022, se evidencia que la Secretaría de Gobierno, Administrativa y TICS, la secretaria de Planeación y Obras Públicas, son quienes generaron un alto porcentaje de peticiones recepcionados, sin embargo, también es notorio que en ellas es recurrente el peticionario ALBERTO PALACIO BETACOURT con 22 solicitudes en el trimestre, esto equivale a un 4% de la correspondencia recibida. Motivo por el cual es importante generar una mesa de trabajo entre dependencias y que se promueva una revisión a sus solicitudes para no provocar desgastes administrativos.
- De igual forma, solicitar apoyo con los asesores jurídicos, con ocasión de encontrar la figura jurídica para notificarle al peticionario unificar sus inquietudes, porque está provocando que el personal se dedique a responderle a sus necesidades y dejen de atender situaciones que demanden una cuidadosa atención.

RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO	PETICIONARIO	DEPENDENCIA COMPETENTE
2022PQR367154	Asignado	29/03/2022 15:33	ALBERTO PALACIO	Secretaría de Gobierno, Administrativa y
2022PQR330056	Asignado	29/03/2022 9:11	ALBERTO PALACIO	Secretaría de Gobierno, Administrativa y
2022PQR103060	Finalizado	22/03/2022 15:19	ALBERTO PALACIO	Subsecretaría de Convivencia, Tránsito y
2022PQR641110	Asignado	17/03/2022 8:11	ALBERTO PALACIO	Secretaría de Planeación y Obras Públicas
2022PQR364221	En trámite	10/03/2022 8:49	ALBERTO PALACIO	Secretaría de Gobierno, Administrativa y
2022PQR160805	Finalizado	8/03/2022 8:40	ALBERTO PALACIO	Subsecretaría de Convivencia, Tránsito y
2022PQR259456	Finalizado	7/03/2022 15:35	ALBERTO PALACIO	Subsecretaría de Convivencia, Tránsito y
2022PQR927245	Finalizado	5/03/2022 9:07	ALBERTO PALACIO	Subsecretaría de Convivencia, Tránsito y
2022PQR746794	Finalizado	5/03/2022 8:49	ALBERTO PALACIO	Subsecretaría de Convivencia, Tránsito y
2022PQR304291	Asignado	4/03/2022 8:19	ALBERTO PALACIO	Secretaría de Planeación y Obras Públicas
2022PQR884893	Asignado	2/03/2022 9:22	Alberto Palacio B.	Secretaría de Planeación y Obras Públicas
2022PQR747276	Finalizado	28/02/2022 8:15	ALBERTO PALACIO	Secretaría de Gobierno, Administrativa y
2022PQR147020	Finalizado	25/02/2022 8:56	Alberto Palacio Betar	Secretaría de Planeación y Obras Públicas
2022PQR654050	Finalizado	24/02/2022 8:00	ALBERTO PALACIO	Secretaría de Planeación y Obras Públicas
2022PQR753192	Finalizado	18/02/2022 10:38	ALBERTO PALACIO	Secretaría de Planeación y Obras Públicas
2022PQR648486	Finalizado	17/02/2022 17:31	ALBERTO PALACIO	Secretaría de Planeación y Obras Públicas
2022PQR706975	Finalizado	8/02/2022 8:29	ALBERTO PALACIO	Subsecretaría de Convivencia, Tránsito y
2022PQR536377	Finalizado	7/02/2022 17:44	ALBERTO PALACIO	Secretaría de Gobierno, Administrativa y
2022PQR484404	Finalizado	3/02/2022 9:50	ALBERTO PALACIO	Secretaría de Gobierno, Administrativa y
2022PQR95766	Finalizado	2/02/2022 16:45	ALBERTO PALACIO	Secretaría de Planeación y Obras Públicas
2022PQR306214	Finalizado	1/02/2022 9:46	ALBERTO PALACIO	Subsecretaría de Convivencia, Tránsito y
2022PQR584275	Finalizado	26/01/2022 8:19	ALBERTO PALACIO	Secretaría de Planeación y Obras Públicas

- Para el primer trimestre de la vigencia 2022, se evidencia que la unidad de conservación no se encuentra archivada conforme a las tablas de retención documental.



# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

- Se evidencia oportunidad en las respuestas a los derechos de petición, además de una buena conservación.
- Es necesario actualizar el procedimiento de PQRS, con el fin de incluir en forma completa el proceso que se lleva a cabo con el aplicativo de la Ventanilla única virtual.



# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

## 5. RECOMENDACIONES

Por lo anteriormente relacionado en las observaciones se recomienda:

- Capacitación en el manejo de Ventanilla Virtual, una vez se revise y actualice el procedimiento de esta.
- Capacitación en TRD donde se evidencie el manejo de las hojas de Ruta, parte integral de la política de Gestión Documental y
- Generar mesas de trabajo entre dependencias para mejorar las respuestas a los peticionarios, incluir en los consejos de Gobierno este tema para evaluar solicitudes recurrentes y vincular a los asesores jurídicos el acompañamiento en las respuestas.

**DENISSE TATIANA VILLANUEVA S.**

Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: **Juan Pablo Bedoya Bedoya**  
Profesional Contratista – Oficina de Control Interno.