

 	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	<p>RC-CI-0012 VERSIÓN 2 MARZO DE 2020</p>
---	-----------------------------------	--

INFORME

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS – PQRSD

SEGUINDO TRIMESTRE
(ABRIL - JUNIO)
VIGENCIA 2023

DENISSE TATIANA VILLANUEVA S
Jefe de Oficina Control Interno

JULIO DE 2023

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION	3
1. OBJETIVO GENERAL	4
2. ALCANCE	5
3. ANALISIS DE LA INFORMACION	6
3.1 OBJETIVO ESPECIFICO No. 1. Verificar la respuesta oportuna de los PQRS asignados a cada dependencia	6
3.1.2. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LOS PQRS RECIBIDAS	7
3.1.3. SEGUIMIENTO A LOS PQRS CANCELADOS	8
3.1.4. SEGUIMIENTO A LOS PQRS VENCIDOS	9
3.2. OBJETIVO ESPECIFICO No.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 ESPECIFICO No.3. Verificar la efectividad del procedimiento implementado para el proceso de administración de los PQRS radicados a la entidad.	12
4. CONCLUSIONES	13
5. RECOMENDACIONES	13

 	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	<p>RC-CI-0012 VERSIÓN 2 MARZO DE 2020</p>
---	-------------------------------	--

PRESENTACION

A partir de la directriz del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la administración municipal de Salento, a través de la oficina de control interno actuando en su rol de Enfoque hacia la prevención, revela a la ciudadanía de manera trimestral el registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por secretaria, realizando el debido seguimiento que permite medir la percepción general el nivel de satisfacción de la comunidad referente a los diferentes servicios prestados y en procura porque todos ellos queden cerrados o resueltos con efectividad, además permite detectar las debilidades y así iniciar acciones contundentes para fortalecerlas.

Los resultados del presente informe dan alcance a los objetivos propuestos en el plan y programa de Auditoria y en algunos casos se dejará la opinión independiente con recomendaciones a los procesos responsables; siempre direccionados en mejorarla eficiencia en las respuestas y la eficacia con trazabilidad en los indicadores de gestión.

 	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	<p>RC-CI-0012 VERSIÓN 2 MARZO DE 2020</p>
---	-------------------------------	--

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el desarrollo adecuado y oportuno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicados a la entidad

Siendo función propia de las oficinas asesoras de control interno realizar el presente seguimiento, su finalidad es 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, así mismo validar la satisfacción del usuario, conforme con las normas legales vigentes y así rendirá a un informe trimestral, el cual posteriormente será publicado en la página web principal de la entidad pública.

Es por ello, que 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 Administración municipal, utiliza el aplicativo Ventanilla Virtual en el que se refleja las operaciones relacionadas con la recepción física o virtual de todas las solicitudes, incluyendo el buzón de sugerencias, conforme al procedimiento actualizado para la recepción de estos.

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 segundo trimestre de la vigencia 2023.

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 un porcentaje de participación del 10% dentro de un total de 521 en el periodo auditado, incluyendo inicialmente el estudio de las solicitudes que fueron finalizadas por fuera de términos.

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

RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO	PETICIONARIO	DEPENDENCIA COMPETENTE	FECHA DE VENCIMIENTO	RECIBIDA ASOCIADA	FECHA RESPUESTA	TIPO DE DOCUMENTO	EJE TEMÁTICO	CONTENIDO	RESPUESTA	DÍAS DE RETRASO
2023PQR248684	Finalizado Vencido	29/05/2023 11:39	GOBERNACION DEL QUINDIO - LUIS FERNANDO DAZA VARGAS	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	21/06/2023 0:00	2023RE1744	22/06/2023 16:51	Solicitudes	Solicitud	TRASLADO POR COMPETENCIA	Se finaliza el presente con envío de respuesta mediante correo electrónico, es de aclarar se el registro se realizó en la fecha de término, sin embargo no se vio reflejada la actuación, se anexo evidencia	-1
2023PQR357731	Finalizado Vencido	24/05/2023 11:09	JOHN ALEXANDER RAMOS CALDERON MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	7/06/2023 0:00	2023RE1684	21/06/2023 17:34	Oficio	Solicitud de Información	TRASLADO POR COMPETENCIA	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despatchada No. 2023EE2070	-14
2023PQR73832	Finalizado Vencido	8/05/2023 14:24	MARCELA CASTRO VASQUEZ	Subsecretaría de Cultura y Deportes	30/05/2023 0:00	2023RE1496	31/05/2023 11:18	Solicitudes	Solicitud	COMUNICACIÓN SOLICITUD	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despatchada No. 2023EE1805	-1
2023PQR121596	Finalizado Vencido	3/05/2023 16:22	JOSE ARBEY RODRIGUEZ PARRA	Tesorería Municipal	25/05/2023 0:00	2023RE1440	30/05/2023 9:28	Solicitudes	Solicitud	SOLICITUD EXPEDICIÓN FACTURAS DE IMPUESTO PREDIAL	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despatchada No. 2023EE1805	-5

3. ANALISIS DE LA INFORMACION

3.1 OBJETIVO ESPECIFICO No. 1. Verificar la respuesta oportuna de los PQRS asignados a cada dependencia

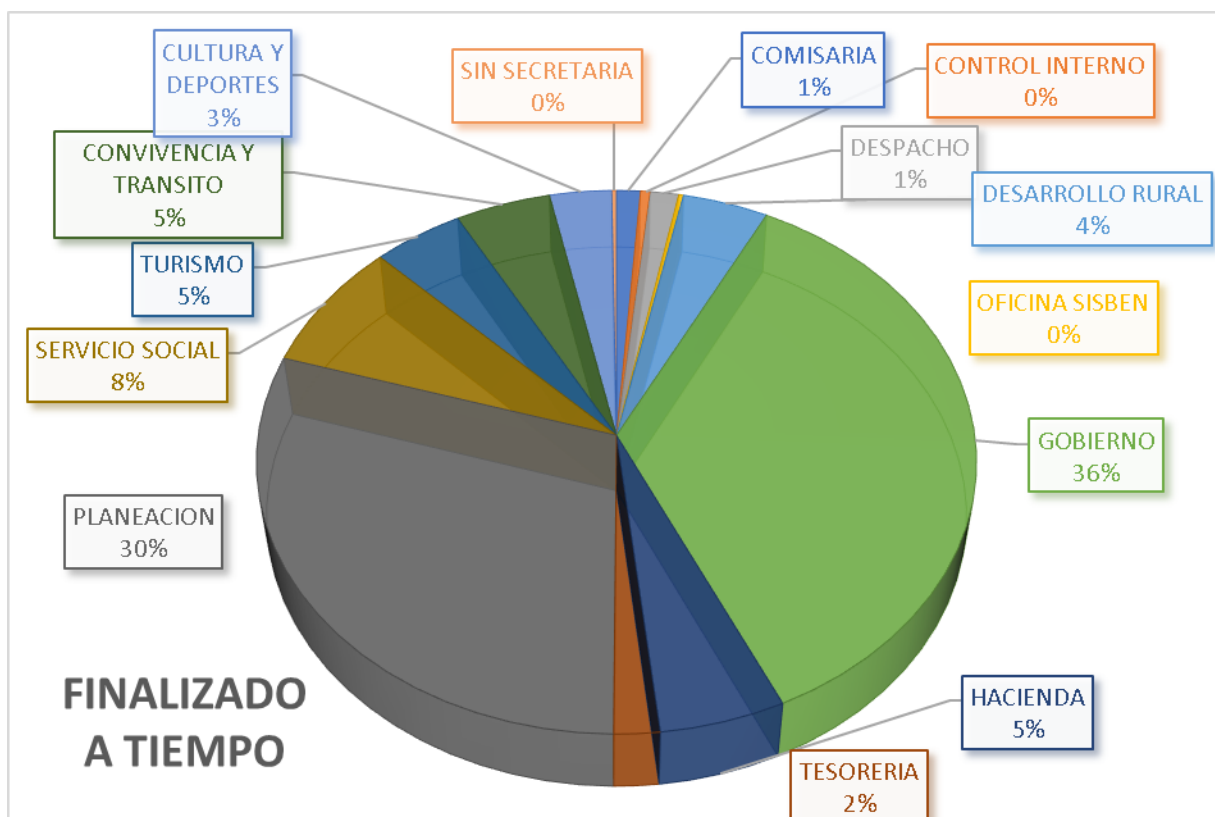
3.1.1. ASIGNACION DE PQRS POR DEPENDENCIA

PQRS II Trimestre vigencia 2023	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	CANCELADO	ASIGNADOS A TIEMPO	ASIGNADOS PARA VENCERSE	TOTAL
COMISARIA	5	0	2	0	0	7
CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	2
DESPACHO	6	0	2	0	0	8
OFICINA SISBEN	1	0	0	0	0	1
DESARROLLO RURAL	18	0	0	0	0	18
GOBIERNO	151	2	12	9	10	184
HACIENDA	22	0	0	7	1	30
TESORERIA	8	1	0	0	0	9
PLANEACION	126	0	9	18	9	162
SERVICIO SOCIAL	33	0	2	1	0	36
TURISMO	19	0	2	3	2	26
CONVIVENCIA Y TRANSITO	20	0	1	1	0	22
CULTURA Y DEPORTES	13	1	0	0	0	14
SIN SECRETARIA	1	0	1	0	0	2
TOTALES	425	4	31	39	22	521

La administración municipal de Salento – Quindío durante el periodo comprendido entre ABRIL a JUNIO de la vigencia 2023, se ha recibido correspondencia a través de la Ventanilla Virtual un total de 521; de las cuales de manera efectiva se atendieron **425 peticiones**, significando un 82% de las solicitudes radicadas.

Teniendo en cuenta que hay dos ítems más, **asignados a tiempo** con 39 solicitudes y **asignados para vencerse** con 22 solicitudes, que al momento de realizar el informe aún se encontraban dentro de los términos para dar respuesta con respecto a lo establecido en la Ley.

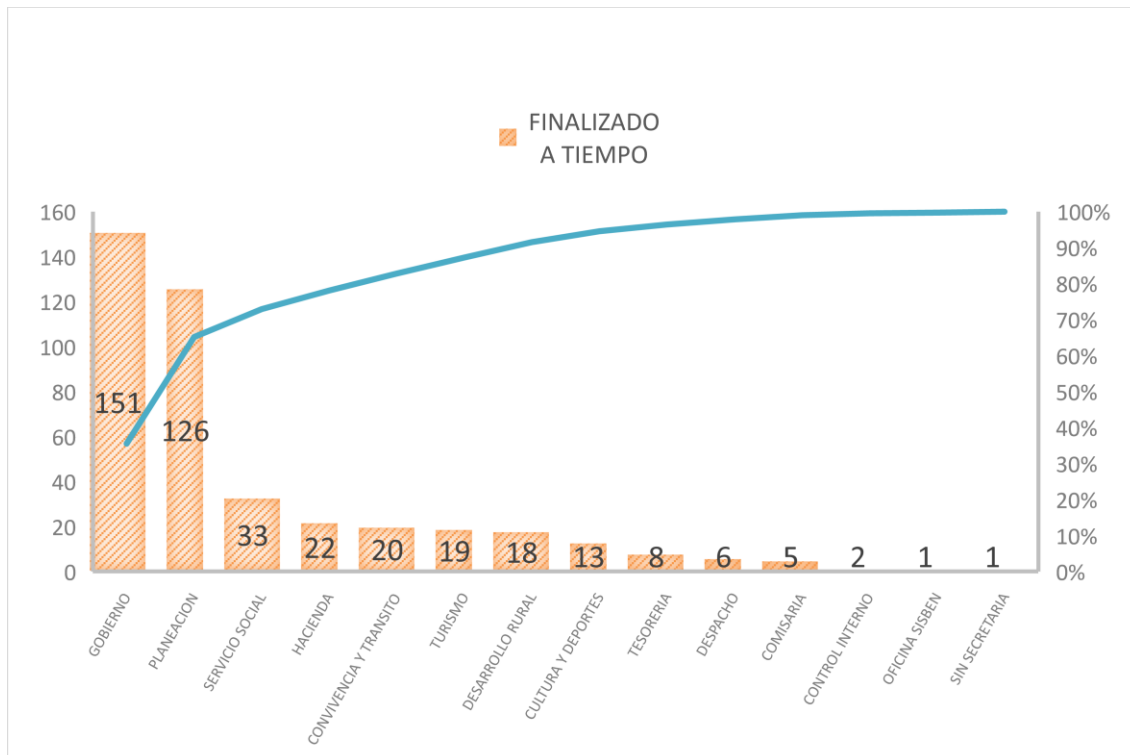
Dentro del análisis de los datos se puede deducir de acuerdo con la gráfica, que el **36%** de las PQRSD atendidas con oportunidad son de la Secretaria de Gobierno Administrativa y Tics, y el **30%** son de Planeación y obras Públicas, acumulando entre estas dos secretarías la mayor parte de los PQRSD que llegan a la Administración Municipal.



3.1.2. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSD RECIBIDAS

De los PQR atendidos con oportunidad, ya se habían tratado un total de 425 de ellos, es decir el 82%; y se comportan de manera similar, donde éstas cumplen con las mismas condiciones de periodos anteriores; concentrándose estas entre la secretaria de Planeación y la secretaria de Gobierno. Se analizan si existen peticionarios recurrentes; en especial para los anteriores procesos, y se evidencia

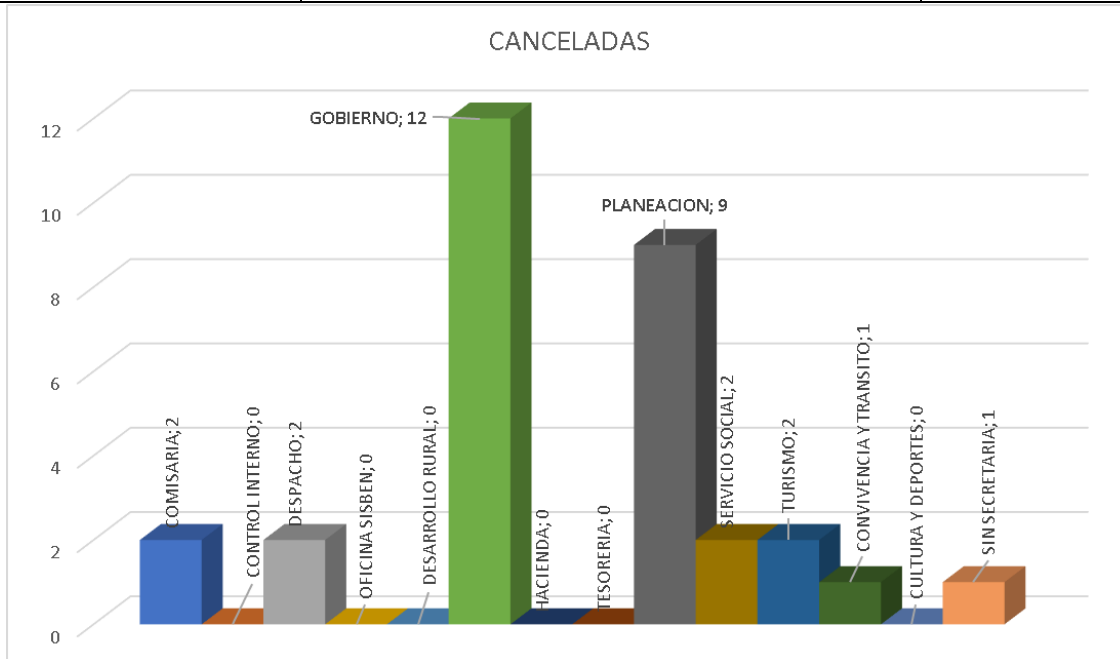
en la secretaría de planeación entre ellas las solicitudes de licencias de construcción y la corrección de las observaciones a la misma solicitudes. Para el proceso de gobierno, se concentran en solicitudes de espacio público, seguidos por la que atienden ante demandas y tutelas atendidas por la defensa judicial.



3.1.3. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD CANCELADOS

La Administración Municipal durante el periodo objeto de la Auditoria encuentra 31 solicitudes canceladas, el equivalente a un 6%; duplicando el porcentaje del trimestre anterior.

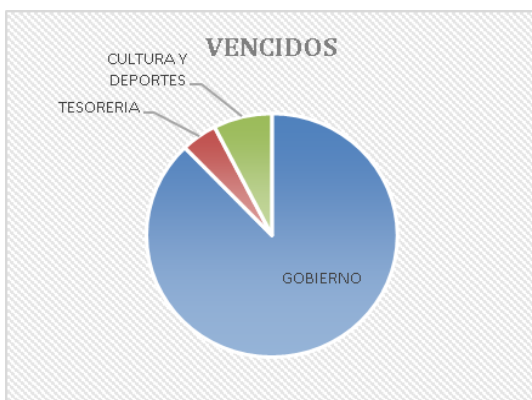
Guardando similar proporcionalidad y concentradas en los procesos que más solicitudes recibe, en su mayoría son cancelados por considerarse oficios informativos, por desistimiento del peticionario, por doble radicación de la misma comunicación o haber dado respuesta a través de otro PQR radicado.



En este caso, el 39% de las solicitudes canceladas obedecen a la secretaria de Gobierno, administrativa y de Tics, mientras que el 29% son de la secretaria de planeación y obras públicas.

3.1.4. SEGUIMIENTO A LOS PQRS VENCIDOS

De los **521** PQRS radicados por la Administración Municipal en el trimestre objeto de este seguimiento, el 0,8% correspondiente a **4 solicitudes de PQRS se encontraron finalizadas vencidas**.



PROCESO	CANTIDAD	DIAS VENCIDOS
GOBIERNO	2	14
TESORERIA	1	5
CULTURA	1	1
TOTAL	4	100%

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

Con ocasión a estos finalizados vencidos, es motivo de exaltar el compromiso de cada uno de los procesos en la contribución de ver este indicador reducido y casi eliminado.

El objetivo es lograr eliminar este indicador porque, aunque parezca mínimo, se **recomienda dar alcance y respuesta con al menos un día de antelación, previendo entre algunos riesgos cortes de energía.**

De igual manera, se insta a cada secretaria para que continúen con este ejercicio de atender en el menor tiempo posible los requerimientos y cuando demande ampliar términos, realizar la solicitud con antelación a su fecha de vencimiento.

Es importante informar que, con corte a junio 30 de 2023 se lleva un acumulado de 6 PQRSD registradas por fuera de términos.

Cifra que disminuye notablemente con respecto a los PQRS de la vigencia inmediatamente anterior 2022

Datos Acumulados y comparativos:

ACUMULADO						ACUMULADO						
PQRS 1er semestre vigencia 2022	ASIGNADOS POR VENCER	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	CANCELADO	TOTAL	PQRS a junio 30 vigencia 2023	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	CANCELADO	ASIGNADOS A TIEMPO	ASIGNADOS PARA VENCERSE	TOTAL
COMISARIA	0	18	0	1	19	COMISARIA	12	0	2	0	0	14
CONTROL INTERNO	0	2	0	0	2	CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	2
DESPACHO	0	6	0	0	6	DESPACHO	10	0	3	0	0	13
DESARROLLO RURAL	0	46	0	1	47	OFICINA SISBEN	2	0	0	0	0	2
GOBIERNO	12	315	3	13	343	DESARROLLO RURAL	28	0	0	0	1	29
HACIENDA	5	50	1	6	62	GOBIERNO	292	4	19	25	23	363
TESORERIA	2	22	1	3	28	HACIENDA	53	0	1	45	3	102
PLANEACION	19	267	9	9	304	TESORERIA	15	1	1	1	2	20
SERVICIO SOCIAL	2	84	2	8	96	PLANEACION	253	0	13	18	26	310
TURISMO	0	13	0	0	13	SERVICIO SOCIAL	66	0	3	7	1	77
CONVIVENCIA Y TRANSITO	0	66	0	4	70	TURISMO	32	0	2	5	4	43
CULTURA Y DEPORTES	0	40	1	0	41	CONVIVENCIA Y TRANSITO	50	0	1	3	0	54
SIN SECRETARIA	0	0	0	5	5	CULTURA Y DEPORTES	28	1	0	1	0	30
TOTALES	40	929	17	50	1036	SIN SECRETARIA	1	0	5	0	0	6
						TOTALES	844	6	50	105	60	1065

 	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	<p>RC-CI-0012 VERSIÓN 2 MARZO DE 2020</p>
---	-------------------------------	---

3.2. OBJETIVO ESPECIFICO No.2. Se tomará una muestra de secretarías para solicitar las unidades de conservación con el fin de verificar su adecuado archivo

Teniendo en cuenta un total de 521 peticiones se toma como muestra de un 10% equivalente a 52 PQRSD, incluyendo las finalizadas vencidas.

Esta selección se anexa al final del informe, validando además que se encuentran en debida conservación documental; en la inspección física se encontró en todas las dependencias:

- Para la vigencia 2023, **las carpetas de conservación de PQRSD carecen del registro de la pasta de las carpetas y la numeración o consecutivos conforme a la tabla de retención documental (TRD)**, así mismo se valida la ausencia de hojas de ruta en la conservación de dichas carpetas.
- Seguidamente se realizó el análisis para evaluar la oportunidad de respuesta, encontramos que las secretarias dan respuesta incluso el mismo día de recepción.

De este objetivo se deja las siguientes recomendaciones:

Solicitar a la secretaria de Gobierno, específicamente al área de archivo realizar una inspección de las TRD y específicamente en la conservación de las carpetas relacionadas con los PQRSD.

 	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	<p>RC-CI-0012 VERSIÓN 2 MARZO DE 2020</p>
---	-------------------------------	--

3.3. OBJETIVO ESPECIFICO No.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, y que las finalizaciones vencidas son de menor impacto, ya que como se explicó anteriormente, se dieron respuesta al peticionario, pero su descarga o registro de respuesta en el sistema se generó posterior al vencimiento.

Para el presente trimestre no se registran peticionarios recurrentes, lo que garantiza que se ha venido entregando respuestas concordantes y definitivas a los solicitantes.

Por lo tanto, no se deja observaciones sin embargo se genera recomendación con el ánimo de optimizar los indicadores y revisar cuales son los PQRS que pueden finalizarse con justificación; de otra parte, insistir en entregar las respuestas con al menos un día de antelación previendo las situaciones presentadas por otros inconvenientes alejados de fallas tecnológicas, climáticas y afines.

 	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	<p>RC-CI-0012 VERSIÓN 2 MARZO DE 2020</p>
---	-------------------------------	--

4. CONCLUSIONES

- Se evidencia una gran mejoría con respecto a las respuestas a tiempo logrando una notable disminución en las solicitudes finalizadas vencidas en comparación a la vigencia inmediatamente anterior.
- Se evidencia una buena conservación de archivos de correspondencia, sin embargo, es necesario un seguimiento comparado con las TRD y revisar la foliación y contenido de la hoja de Ruta.
- Reiteramos la necesidad de 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.

5. RECOMENDACIONES

Por lo anteriormente relacionado en las observaciones se recomienda:

Instar a cada secretaria para que estén más atentos a estos requerimientos y cuando se requiera ampliar términos, realizar la solicitud con antelación a su fecha de vencimiento. Responsabilizar a cada líder del proceso en velar porque la plataforma y las solicitudes sean resueltas con al menos 1 día de antelación a su vencimiento.

Optimizar los indicadores de gestión y revisar cuales son los PQRS que pueden finalizarse con justificación, generar mesas de trabajo entre dependencias para mejorar las respuestas con peticiones similares, así mismo vincular a los asesores jurídicos el acompañamiento en las respuestas.


DENISSE TATIANA VILLANUEVA S.
 Jefe de Oficina de Control Interno

INFORME DE AUDITORIA

**RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020**

MUESTRA

RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO	PETICIONARIO	DEPENDENCIA COMPETENTE	FECHA DE VENCIMIENTO	RECIBIDA ASOCIADA	FECHA RESPUESTA	TIPO DE DOCUMENTO	EJE TEMATICO	CONTENIDO	RESPUESTA
2023PQR311348	Finalizado A Tiempo	30/06/2023 16:58	VICTORIA RESTREPO RIOS	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	17/07/2023 0:00	2023RE2118	30/06/2023 20:33	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2200
2023PQR166411	Finalizado A Tiempo	30/06/2023 11:29	PAOLA ANDREA MUÑOZ AGUIRRE - CONTRALORIA	Secretaría de Hacienda	5/07/2023 0:00	2023RE2113	5/07/2023 17:41	Solicitudes	SOLICITUD	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2228
2023PQR433152	Finalizado A Tiempo	30/06/2023 11:09	LIZ BELCKA CASTRO JARAMILLO	Secretaría de Servicio Social	17/07/2023 0:00	2023RE2111	6/07/2023 17:16	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD REPORTE SEGUNDO TRIMESTRE 2023	El presente se cancelo con el oficio enviado 2023EE2241 - se anexa evidencia
2023PQR1422	Finalizado A Tiempo	30/06/2023 11:01	ALBA JOHANA QUEJADA TORRES - SECRETARIA DE FAMILIA	Secretaría de Servicio Social	10/07/2023 0:00	2023RE2108	6/07/2023 17:15	Solicitudes	SOLICITUD	SOLICITUD DE REPORTE DE INFORMACIÓN	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2241

INFORME DE AUDITORIA

**RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020**

2023PQR7 41246	Finalizado A Tiempo	30/06/2023 7:50	JUANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO - SECRETARIA DEL INTERIOR	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	4/07/2023 0:00	2023RE 2105	4/07/2023 17:20	Solicitudes	solicitud	SOLICITUD DE INFORMACION	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2203
2023PQR8 54264	Finalizado A Tiempo	29/06/2023 15:39	PAOLA ANDREA MUÑOZ AGUIRRE-CONTRALORIA	Control Interno	4/07/2023 0:00	2023RE 2099	29/06/2023 16:30	Solicitudes	SOLICITUD	PRESENTACIÓN DE AUDITORIA FINANCIERA Y DE GESTIÓN AL MUNICIPIO DE SALENTO	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2178
2023PQR5 4184	Finalizado A Tiempo	29/06/2023 15:27	JUAN JOSE CORREA LOPERA - PERSONERIA	Secretaría de Servicio Social	7/07/2023 0:00	2023RE 2097	7/07/2023 16:30	Solicitudes	SOLICITUD	SOLICITUD DE ATENCIÓN INMEDIATA	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2251
2023PQR9 88472	Finalizado A Tiempo	29/06/2023 15:11	GABRIEL ALONSO GAVIRIA ALBORNOZ	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	14/07/2023 0:00	2023RE 2096	4/07/2023 16:50	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2205

INFORME DE AUDITORIA

**RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020**

2023PQR8 71398	Finalizado A Tiempo	29/06/2023 15:02	Patricia Guevara Erazo	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	14/07/2023 0:00	2023RE 2095	30/06/2023 15:08	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE PERMISO	El presente se finaliza con la respuesta otorgada al peticionario - para lo cual se anexa evidencia
2023PQR7 62221	Finalizado A Tiempo	29/06/2023 9:57	ENITH OCAMPO DE HURTADO	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	14/07/2023 0:00	2023RE 2093	5/07/2023 11:35	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE COPIAS	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2218
2023PQR6 28412	Finalizado A Tiempo	28/06/2023 11:49	ANDRES FELIPE CORREA VELEZ	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	13/07/2023 0:00	2023RE 2085	6/07/2023 16:49	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE INFORMACION	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2240
2023PQR4 60448	Finalizado A Tiempo	28/06/2023 11:28	WILLIAM FERNANDO CAMARGO TRIANA	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	13/07/2023 0:00	2023RE 2080	4/07/2023 16:49	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE INFORMACION	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2204

INFORME DE AUDITORIA

**RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020**

2023PQR5 57758	Finalizado A Tiempo	27/06/2023 16:45	JOSE MARDOQUEO ARIAS	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	12/07/2023 0:00	2023RE 2075	5/07/2023 16:44	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE PERMISO	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2223
2023PQR5 81686	Finalizado A Tiempo	27/06/2023 15:56	JUAN FRANCISCO BAUTISTA	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	12/07/2023 0:00	2023RE 2070	28/06/2023 12:07	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE INSTALACION DE VALLA	Se finaliza con envío de respuesta mediante correo electrónico, se anexa evidencia.
2023PQR3 73622	Finalizado A Tiempo	27/06/2023 15:27	JUAN CARLOS ALZATE PINEDA	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	19/07/2023 0:00	2023RE 2068	7/07/2023 17:21	Solicitudes	Solicitud	DERECHO DE PETICION	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2257
2023PQR7 93725	Finalizado A Tiempo	27/06/2023 15:16	LUZ ELENA FORERO SIERRA - PROSPERIDAD SOCIAL	Secretaría de Servicio Social	12/07/2023 0:00	2023RE 2067	7/07/2023 16:31	Solicitudes	Solicitud de Información	ALCANCE A SOLICITUD	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2248

INFORME DE AUDITORIA

**RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020**

2023PQR170093	Finalizado A Tiempo	27/06/2023 10:48	ASTRID LILIANA MOSQUERA CASTILLO -	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	12/07/2023 0:00	2023RE2061	6/07/2023 15:50	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE INFORMACION	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2233
2023PQR576597	Finalizado A Tiempo	26/06/2023 15:18	MARIA ANDREA RENGIFO VELEZ - HSVPS	Despacho del Alcalde	11/07/2023 0:00	2023RE2050	4/07/2023 14:52	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DIA COMPENSATORIO HOSPITAL	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2201
2023PQR535026	Finalizado A Tiempo	26/06/2023 11:27	ANDRES ARIAS	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	11/07/2023 0:00	2023RE2046	28/06/2023 12:00	Solicitudes	Solicitud de Información	COMUNICACION	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2156
2023PQR857261	Finalizado A Tiempo	23/06/2023 14:36	JOHANY ARIAS RÍOS	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	10/07/2023 0:00	2023RE2034	5/07/2023 11:36	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE COPIA DE LICENCIA DE CONSTRUCCION	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2219

INFORME DE AUDITORIA

**RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020**

2023PQR701480	Finalizado A Tiempo	23/06/2023 11:10	VANESSA KATHERINE RINCON GAVIRIA-SECRETARIA DE AGUAS	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	26/06/2023 0:00	2023RE2030	26/06/2023 15:14	Solicitudes	SOLICITUD	RESPUESTA A RADICADOR-4665 DEL 31/05/2023	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2090
2023PQR39325	Finalizado A Tiempo	23/06/2023 10:18	JORGE HERNAN FLORES GALVEZ	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	10/07/2023 0:00	2023RE2028	6/07/2023 15:51	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD COPIA EOT E INFORMACIÓN SOBRE ÁREAS DE EXPANSIÓN URBANA	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2232
2023PQR44220	Finalizado A Tiempo	23/06/2023 8:15	PAULA ANDREA CORREA BARRETO	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	10/07/2023 0:00	2023RE2027	29/06/2023 9:56	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE PERMISO	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2168
2023PQR114581	Finalizado A Tiempo	22/06/2023 15:55	ALVARO PINILLA TORRES - CONCEJO MUNICIPAL	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	29/06/2023 0:00	2023RE2022	29/06/2023 15:09	Solicitudes	SOLICITUD	SOLICITUD DE CITACION A SESIÓN EXTRAORDINARIA	Se finaliza el presente con envi de respuesta mediante correo electronico y fisico, se anexa respuesta.

INFORME DE AUDITORIA

**RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020**

2023PQR5 81664	Finalizado A Tiempo	22/06/2023 14:43	FERNANDO LADINO CABALLERO	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	7/07/2023 0:00	2023RE 2020	28/06/2023 14:26	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE ESPACIO	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2157
2023PQR3 55140	Finalizado A Tiempo	22/06/2023 10:34	AIMER OCAMPO VALENCIA -	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	7/07/2023 0:00	2023RE 2019	7/07/2023 16:47	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE REUBICACIÓN DE POSTE	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2254
2023PQR3 90397	Finalizado A Tiempo	22/06/2023 10:27	MARIA JULIANA DIEZ HERRERA	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	7/07/2023 0:00	2023RE 2018	7/07/2023 8:55	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	El presente se finaliza con la evidencia de entrega de certificado al peticionario
2023PQR6 07044	Finalizado A Tiempo	21/06/2023 17:32	FREDDY YOHAN VARGAS ARAQUE	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	6/07/2023 0:00	2023RE 2012	30/06/2023 10:14	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD	
2023PQR5 20383	Finalizado A Tiempo	21/06/2023 17:27	GABRIELA POVEDA - NELSON HOYOS	Secretaría de Servicio Social	6/07/2023 0:00	2023RE 2011	30/06/2023 17:19	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada

INFORME DE AUDITORIA

**RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020**

											No. 2023EE2190
2023PQR4 90671	Finalizado A Tiempo	21/06/2023 16:24	OSCAR EDUARDO GOMEZ	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	6/07/2023 0:00	2023RE 2006	29/06/2023 12:25	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE PERMISO	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2172
2023PQR9 37179	Finalizado A Tiempo	21/06/2023 16:16	VIVIANA MORA VERBEL - PROCURADURIA	Subsecretaría de Cultura y Deportes	4/07/2023 0:00	2023RE 2004	26/06/2023 11:17	Solicitudes	solicitud	SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO DIRECTIVA N°005 DE 2023	
2023PQR3 56237	Finalizado A Tiempo	21/06/2023 14:25	SANDRA YANIR MONTENE GRO MUÑOZ	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	13/07/2023 0:00	2023RE 2002	22/06/2023 17:02	Solicitudes	Solicitud	SOLICITUD CERTIFICADO DE VECINDAD	Se finaliza el presente con la expedición y entrega del certificado de manera personal, se anexa evidencia.

 	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	<p>RC-CI-0012 VERSIÓN 2 MARZO DE 2020</p>
---	-------------------------------	--

2023PQR4 55036	Finalizado A Tiempo	21/06/2023 12:01	JUAN SEBASTIAN LOPEZ PERDOMO - SIMETRIA	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	13/07/2023 0:00	2023RE 2001	28/06/2023 17:16	Solicitudes	Solicitud	CORRECCIÓN DE OBSERVACIONES	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2148
2023PQR2 89596	Finalizado A Tiempo	21/06/2023 8:39	ROBINSON ALVAREZ	Subsecretaría de Convivencia, Tránsito y Transporte	6/07/2023 0:00	2023RE 2000	23/06/2023 10:30	Oficio	Solicitud de Información	TERMINACIÓN DE CONTRATO	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2087
2023PQR4 05944	Finalizado A Tiempo	20/06/2023 15:33	JULIO CESAR CORTES PULIDO - SECRETARÍA DE AGRICULTURA	Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	5/07/2023 0:00	2023RE 1997	5/07/2023 15:10	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2220
2023PQR5 09741	Finalizado A Tiempo	20/06/2023 15:29	Luisa Fernanda Mejia Hoyos	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	5/07/2023 0:00	2023RE 1996	5/07/2023 17:28	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2226

INFORME DE AUDITORIA

**RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020**

2023PQR9 81880	Finalizado A Tiempo	20/06/2023 14:49	SANTIAGO ANGEL MORALES	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	5/07/2023 0:00	2023RE 1993	28/06/2023 11:40	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2142
2023PQR9 60688	Finalizado A Tiempo	20/06/2023 11:20	CARLOS ARIEL TRUKE OSPINA - CRQ	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	5/07/2023 0:00	2023RE 1990	4/07/2023 16:51	Oficio	Solicitud de Información	TRASLADO POR COMPETENCIA	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2210
2023PQR2 21230	Finalizado A Tiempo	20/06/2023 11:15	Carolina Arias Londoño	Secretaría de Servicio Social	5/07/2023 0:00	2023RE 1988	5/07/2023 9:11	Solicitudes	Solicitud de Información	solicitud de agenda	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2214
2023PQR5 10421	Finalizado A Tiempo	16/06/2023 17:08	NESTOR JAIME BEDOYA BEDOYA - JUAN CAMILO BEDOYA LOPEZ	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	4/07/2023 0:00	2023RE 1982	21/06/2023 9:56	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE PERMISO	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2060

INFORME DE AUDITORIA

**RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020**

2023PQR2 28338	Finalizado A Tiempo	16/06/2023 16:05	DIANA MARCELA VELASQUEZ	Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico	4/07/2023 0:00	2023RE 1977	4/07/2023 17:11	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE LOCAL EN RECINTO	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2212
2023PQR2 92369	Finalizado A Tiempo	16/06/2023 15:36	JOHN ALEXANDER CORREA ROLDAN	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	4/07/2023 0:00	2023RE 1975	4/07/2023 14:47	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE PERMISO	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2202
2023PQR9 01743	Finalizado A Tiempo	15/06/2023 17:01	LUZ STELLA RAMIREZ PALACIO	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	30/06/2023 0:00	2023RE 1968	28/06/2023 15:44	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD INSCRIPCIÓN DE ACTA	Se finaliza el presente con envío de la resolución N° 155 y Certificado de representación, se anexa evidencia.
2023PQR6 28384	Finalizado A Tiempo	15/06/2023 10:06	BARBARA NIÑO RICO	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	30/06/2023 0:00	2023RE 1959	21/06/2023 10:15	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE PERMISO	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2061

INFORME DE AUDITORIA

**RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020**

2023PQR2 13656	Finalizado A Tiempo	15/06/2023 9:56	JOSE ROBERTO DUARTE	Tesorería Municipal	30/06/2023 0:00	2023RE 1957	30/06/2023 15:41	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2198
2023PQR8 30934	Finalizado A Tiempo	15/06/2023 9:47	JUANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO- SECRETARIA DEL INTERIOR	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	30/06/2023 0:00	2023RE 1956	27/06/2023 11:41	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Se finaliza el presente mediante el radicado 2023RE1892, se anexa evidencia.
2023PQR8 44146	Finalizado A Tiempo	14/06/2023 16:34	Estefania Montoya Agudelo	Secretaría de Hacienda	29/06/2023 0:00	2023RE 1953	29/06/2023 17:14	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD ESTADO DE CUENTA	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2189
2023PQR2 28912	Finalizado A Tiempo	14/06/2023 16:33	MONICA PIEDAD MONTOYA	Secretaria de Turismo y Desarrollo Económico	29/06/2023 0:00	2023RE 1952	29/06/2023 17:04	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE LOCAL EN EL RECINTO	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2186

INFORME DE AUDITORIA

**RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020**

MUESTRA FINALIZADAS VENCIDAS

RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO	PETICIONARIO	DEPENDENCIA COMPETENTE	FECHA DE VENCIMIENTO	RECIBIDA ASOCIADA	FECHA RESPUESTA	TIPO DE DOCUMENTO	EJE TEMÁTICO	CONTENIDO	RESPUESTA	DÍAS DE RETRASO
2023PQR248684	Finalizado Vencido	29/05/2023 11:39	GOBERNACION DEL QUINDIO - LUIS FERNANDO DAZA VARGAS	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	21/06/2023 0:00	2023RE1744	22/06/2023 16:51	Solicitudes	Solicitud	TRASLADO POR COMPETENCIA	Se finaliza el presente con envío de respuesta mediante correo electrónico, es de aclarar se el registro se realizó en la fecha de término, sin embargo no se vio reflejada la actuación. se anexa evidencia	-1
2023PQR357731	Finalizado Vencido	24/05/2023 11:09	JOHN ALEXANDER RAMOS CALDERON- MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	7/06/2023 0:00	2023RE1684	21/06/2023 17:34	Oficio	Solicitud de Información	TRASLADO POR COMPETENCIA	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE2070	-14
2023PQR73832	Finalizado Vencido	8/05/2023 14:24	MARCELA CASTRO VASQUEZ	Subsecretaría de Cultura y Deportes	30/05/2023 0:00	2023RE1496	31/05/2023 11:18	Solicitudes	Solicitud	COMUNICACIÓN SOLICITUD		-1
2023PQR121596	Finalizado Vencido	3/05/2023 16:22	JOSE ARBEY RODRIGUEZ PARRA	Tesorería Municipal	25/05/2023 0:00	2023RE1440	30/05/2023 9:28	Solicitudes	Solicitud	SOLICITUD EXPEDICIÓN FACTURAS DE IMPUESTO PREDIAL	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2023EE1805	-5