

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 1 de 13

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	31	Mes:	01	Año:	2025
-------------------------------------	-------------	-----------	-------------	-----------	-------------	-------------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Atención prestada por la entidad, por parte de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos (PQRS) del Segundo Semestre de 2024.
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Amanda Carolina Maldonado – SERVICIO A LA CIUDADANIA
Objetivo de la Auditoría:	- Realizar el seguimiento semestral al proceso de atención a los trámites de petición es, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en virtud del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011. - Validando la prestación del servicio teniendo en cuenta la normatividad vigente y en el marco de la política del Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
Alcance de la Auditoría:	La revisión se realizó sobre las petición es, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024.
Criterios de la Auditoría:	- Artículo 76 Ley 1474 de 2011 - Art. 13 y siguientes Ley 1437 de 2011 - Ley 1755 de 2015

ASPECTOS GENERALES

La entidad cuanta con las siguiente tipologías y tiempos de respuestas definidos sobre las petición es, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS):

Tipología	Días hábiles legales la respuesta
Derecho de petición de interés particular	15
Derecho de petición de interés general	15
Queja	15
Denuncias por posibles actos de corrupción	15
Reclamo	15
Sugerencia	15

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 2 de 13

Solicitud de Entes de Control / Entidades jurisdiccionales	Lo definido en la solicitud
--	-----------------------------

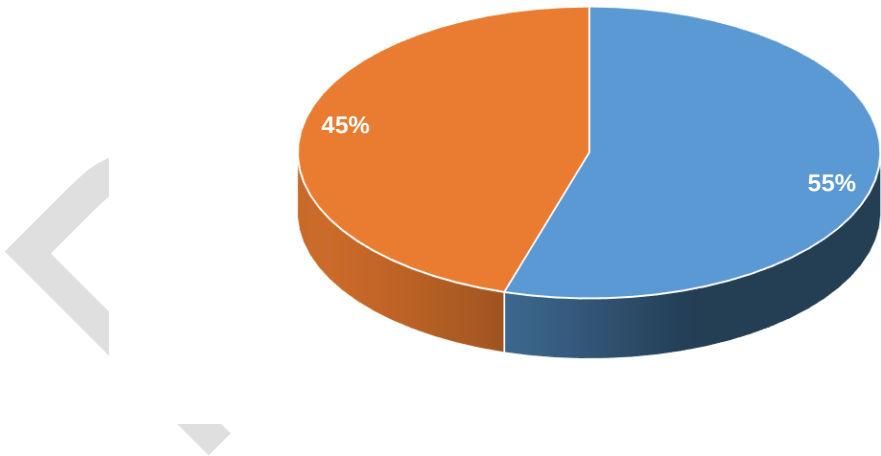
Y otras tipologías específicas como solitudes de congresistas y concejo con tiempos de respuesta no mayor a 3 días hábiles.

Para el segundo semestre la entidad recibió a través de sus canales de atención virtual y presencial dispuestos para la ciudadanía, un total de 11.572¹ PQRS.

El siguiente cuadro señala el total de entradas radicadas y las respuestas registradas en las bases de Gestión de Correspondencia y PQRS remitidas por la dependencia de Atención al Ciudadano, para el primer semestre de 2024¹:

No. de PQRS a gestionar II Semestre - 2024	21.155
Radicado Externo	11.572
Radicado Interno	9.583

■ Radicado Externo ■ Radicado Interno



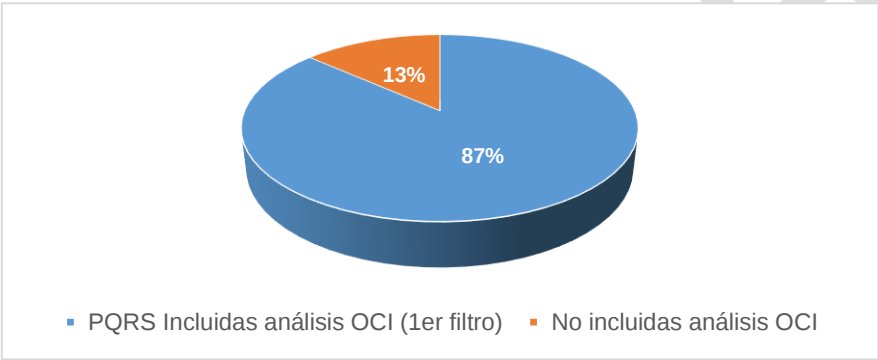
¹ Se tuvieron en cuenta tres bases de las cuales en su totalidad se tienen 21.155 registros, pero se tendrán en cuenta solo 11.572 correspondientes a los radicados externos.

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 3 de 13

El siguiente cuadro se resume la cantidad de PQRS del segundo semestre del 2024 que fueron sujetas a dos filtros:

1) El tipo de trámite por el cual fue realizada la PQRS:

TOTAL RADICADOS EXTERNOS	11.572
PQRS Incluidas análisis OCI	10.014
No incluidos análisis OCI	1.558



Tramite	Incluidos en análisis	No Incluidos en análisis	Total
FELICITACION		5	5
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL		32	32
TUTELA		46	46
COMUNICACIONES OFICIALES		1475	1475
CONSULTA	3		3
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	5		5
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	58		58
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	9900		9900
QUEJA	6		6
RECLAMO	8		8
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	32		32
SUGERENCIA	2		2
Total general	10.014	1.558	11.572

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 4 de 13

- 2) *Los radicados que fueron efectuados entre los días 11-31 de diciembre, ya que por lo general estos serán gestionados en el 2025.*

PQRS Incluidas análisis OCI (1er filtro)	10.014
Total de PQRS entre el 11-31 Diciembre	1.428
PQRS Incluidas análisis OCI	8.586

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El período objeto de revisión desarrollamos los siguientes procedimientos:

1. Revisión de las bases de gestión de correspondencia de SIGA del segundo semestre de 2024, las cuales fue recibidas en tres archivos diferentes. El primero el "REP-002-2" para los radicados recibidos entre los meses de julio a septiembre, un segundo archivo nombrado "REP-002-3A" correspondiente a los radicados de los meses de octubre a noviembre, inclusive en cada caso y un último archivo nombrado "REP-002-3B" que contiene las PQRS del mes de diciembre. Se consolidaron las bases mencionadas y se filtró por los radicados con indicador 1 correspondiente a los radicados externos.
2. De acuerdo con el tipo de trámite, se tomaron los de derecho de petición en interés particular, reclamo, derecho de petición en interés general solicitud de acceso a la información, queja, gestión, denuncia por actos de corrupción, consulta y/o sugerencia.
3. Se excluyó del análisis las PQRS recibidas desde el día 10 del mes de diciembre de 2024, ya que por lo general estos serán gestionados en el 2025.
4. De la totalidad de las PQRS (100%) verificamos, los tiempos de respuesta sobre las fechas de recibo frente a las fechas de respuesta.
5. Mediante la herramienta de muestreo adaptada por la Función Pública de la Contraloría General de la República seleccionamos una muestra de sesenta y ocho (68) PQRS, sobre la población total de PQRS del segundo semestre de 2024, con un nivel de confianza del 90%, para la validación de la calidad de la data. [Ver anexo1.](#)
6. De la muestra revisamos, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, la idoneidad del personal a cargo de dar respuesta al requerimiento, la

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 5 de 13

evidencia de la recepción de la petición a ATENEA y de la respuesta dada al ciudadano (Radicado de salida).

CONCLUSIONES

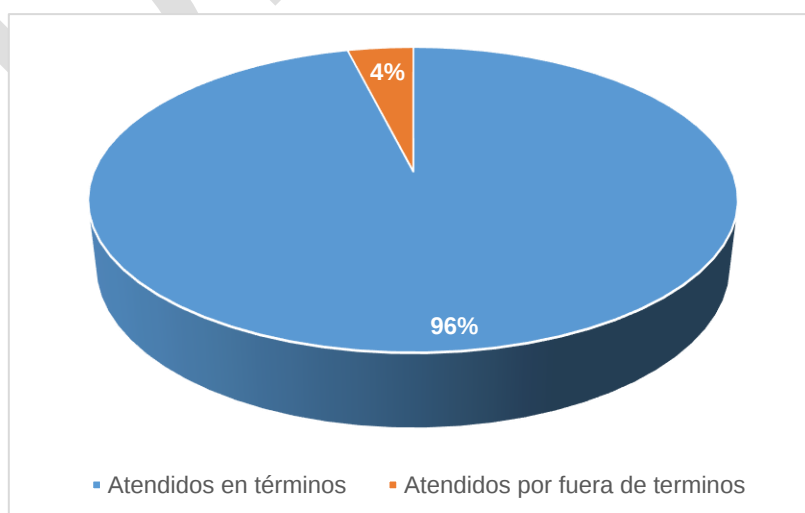
De acuerdo con la evaluación y efectividad del proceso a la atención y trámite a las PQRS recibidas por la entidad según la normativa vigente, la Oficina de Control Interno de Gestión las siguientes conclusiones:

1. Nivel de oportunidad de respuesta:

De la totalidad de las PQRS verificamos los tiempos de respuesta sobre aquellas que registraban “radicado de entrada”. De las mismas evidenciamos el siguiente comportamiento, al establecer los tiempos de respuesta en intervalos de 0-15 días, 16-30 días y de 31 en adelante:

PQRS con fecha de respuesta	Atendidos en términos 0-15 días	%	Por fuera de términos			
			16-30 días	%	31 días en adelante	%
8.586	8.251	96%	276	3%	59	1%

Atendidos en términos	96%
Atendidos por fuera de términos	4%



Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 6 de 13

16-30				
TRAMITE	Estado	Finalizado con radicado	Finalizado sin respuesta	Total general
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	FINALIZADO	3		3
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	FINALIZADO	269	1	270
QUEJA	FINALIZADO	1		1
RECLAMO	FINALIZADO	2		2
Total general		275	1	276

>31				
TRAMITE	Estado	Finalizado con radicado	Finalizado sin respuesta	Total general
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	FINALIZADO		2	2
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	FINALIZADO	1		1
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	FINALIZADO	26	24	50
QUEJA	FINALIZADO		4	4
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	FINALIZADO		2	2
Total general		27	32	59

2. Calidad de la información registrada en la base de datos

- a) Se observó que los siguientes radicados catalogados como DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL fueron cerrados con un radicado interno.

Radicado	TRAMITE	FECHA RADICADO	FECHA REPARTO	RADICADO RESPUESTA	COMENTARIO FINALIZACION	FECHA RESPUESTA
1-2024-16787	DER.PCION.IN T GENERAL	18/07/2024	22/07/2024	3-2024-4572		22/07/2024
1-2024-19276	DER.PCION.IN T GENERAL	9/09/2024	30/09/2024	3-2024-6989		30/09/2024
1-2024-21228	DER.PCION.IN T PARTICULAR	15/10/2024	15/10/2024	3-2024-8123	TRAMITADA CUENTA COBRO	18/10/2024

- b) En una muestra de 68 en donde el objetivo fue validar la integridad de la categoría de trámite y tipo de documento, se observó 47 no coinciden en la categoría.

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 7 de 13

ANEXOS

Anexo 1

TRAMITE	RADICADO	FECHA RADICADO	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
Der.pcion.int particular	1-2024-16073	4/07/2024	2-2024-24924	19/07/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-16177	5/07/2024	2-2024-24038	9/07/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-16206	5/07/2024	2-2024-24463	12/07/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-16382	10/07/2024	2-2024-24568	16/07/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-16565	12/07/2024	2-2024-24526	16/07/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-16614	16/07/2024	2-2024-24875	19/07/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-16674	16/07/2024	2-2024-24647	17/07/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-16716	17/07/2024	2-2024-24784	18/07/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-16759	18/07/2024	2-2024-24739	18/07/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-17483	1/08/2024	2-2024-25973	1/08/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-17944	12/08/2024	2-2024-26655	15/08/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-18094	15/08/2024	2-2024-26629	15/08/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-18104	15/08/2024	2-2024-26676	15/08/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-18190	16/08/2024	2-2024-28042	3/09/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-18283	20/08/2024	2-2024-27219	23/08/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-18544	26/08/2024	2-2024-29289	12/09/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-18569	26/08/2024	2-2024-27525	29/08/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-18629	27/08/2024	2-2024-28040	3/09/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-18636	27/08/2024	2-2024-27454	28/08/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-18976	2/09/2024	2-2024-29075	10/09/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-19205	6/09/2024	2-2024-29570	17/09/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-19266	8/09/2024	2-2024-29011	9/09/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-19339	9/09/2024	2-2024-29190	10/09/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-19363	10/09/2024	2-2024-29301	12/09/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-19568	13/09/2024	2-2024-29587	17/09/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-19863	20/09/2024	2-2024-30135	26/09/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-19915	21/09/2024	2-2024-31754	11/10/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-19943	23/09/2024	2-2024-29995	26/09/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-20078	24/09/2024	2-2024-30090	26/09/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-20106	25/09/2024	2-2024-30163	27/09/2024

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 8 de 13

Der.pcion.int particular	1-2024-20153	25/09/2024	2-2024-30096	26/09/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-20388	29/09/2024	2-2024-31774	12/10/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-20484	1/10/2024	2-2024-31185	3/10/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-20613	3/10/2024	2-2024-32012	17/10/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-20683	4/10/2024	2-2024-32572	25/10/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-20902	9/10/2024	2-2024-31847	15/10/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-21073	10/10/2024	2-2024-31831	15/10/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-21318	16/10/2024	2-2024-32105	18/10/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-21340	16/10/2024	2-2024-32066	17/10/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-21484	18/10/2024	2-2024-34982	29/10/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-22092	29/10/2024	2-2024-36729	18/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-22275	1/11/2024	2-2024-35327	5/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-22389	4/11/2024	2-2024-35505	6/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-22628	7/11/2024	2-2024-38206	28/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-22639	7/11/2024	2-2024-35765	12/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-22648	7/11/2024	2-2024-35685	8/11/2024
Der.pcion.int general	1-2024-22676	7/11/2024	2-2024-35767	12/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-22738	8/11/2024	2-2024-35766	12/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-23226	15/11/2024	2-2024-36613	18/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-23465	18/11/2024	2-2024-37042	20/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-23872	20/11/2024	2-2024-37389	21/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-24024	21/11/2024	2-2024-37683	23/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-24038	21/11/2024	2-2024-37807	24/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-24081	22/11/2024	2-2024-37657	23/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-24148	22/11/2024	2-2024-37789	24/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-24170	22/11/2024	2-2024-38290	29/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-24217	23/11/2024	2-2024-37750	24/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-24444	26/11/2024	2-2024-38089	27/11/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-24710	29/11/2024	2-2024-39513	18/12/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-24715	29/11/2024	2-2024-38606	4/12/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-24884	3/12/2024	2-2024-38772	5/12/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-24991	4/12/2024	2-2024-39106	13/12/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-24994	4/12/2024	2-2024-38746	5/12/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-25001	4/12/2024	2-2024-39562	18/12/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-25097	5/12/2024	2-2024-40242	26/12/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-25114	5/12/2024	2-2024-38945	10/12/2024
Der.pcion.int particular	1-2024-25301	8/12/2024	2-2024-39491	18/12/2024

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 9 de 13

Der.pcion.int particular	1-2024-25344	9/12/2024	2-2024-38866	9/12/2024
--------------------------	--------------	-----------	--------------	-----------

Anexo 2

RADICAD O	TRAMITE	TIPO_DOCUME NTO	Estado	COMENTARIO_FINALIZACI ON	RAD_RESPUESTA_ 1	Tipo
1-2024-16206	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-24463	2-2024-24463	Consulta
1-2024-16614	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-24875	2-2024-24875	Solicitud de acceso a la información
1-2024-16674	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-24647	2-2024-24647	Consulta
1-2024-16716	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-24784	2-2024-24784	Solicitud de acceso a la información
1-2024-16759	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-24739	2-2024-24739	Consulta
1-2024-17944	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-26655	2-2024-26655	Solicitud
1-2024-18104	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-26676	2-2024-26676	Consulta
1-2024-18190	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-28042	2-2024-28042	Consulta
1-2024-18629	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-28040	2-2024-28040	Consulta
1-2024-18636	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-27454	2-2024-27454	Queja
1-2024-18976	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-29075	2-2024-29075	Reclamo

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Formato Informe de Auditoría		CÓDIGO: F4_P1_CIT
			VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno		FECHA: 31/08/2023
			Página 10 de 13

1-2024-19205	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-29570	2-2024-29570	Reclamo
1-2024-19266	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-29011	2-2024-29011	Consulta
1-2024-19339	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-29190	2-2024-29190	Consulta
1-2024-19363	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-29301	2-2024-29301	Consulta
1-2024-19568	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-29587	2-2024-29587	Reclamo
1-2024-19915	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-31754	2-2024-31754	Consulta
1-2024-19943	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-29995	2-2024-29995	Consulta
1-2024-20078	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-30090	2-2024-30090	Consulta
1-2024-20153	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-30096	2-2024-30096	Consulta
1-2024-20613	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-32012	2-2024-32012	Consulta
1-2024-20683	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-32572	2-2024-32572	Consulta
1-2024-20902	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-31847	2-2024-31847	Solicitud de acceso a la información
1-2024-21318	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-32105	2-2024-32105	Consulta
1-2024-21340	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-32066	2-2024-32066	Consulta

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Formato Informe de Auditoría		CÓDIGO: F4_P1_CIT
			VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno		FECHA: 31/08/2023
			Página 11 de 13

1-2024-21484	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-34982	2-2024-34982	Reclamo
1-2024-22092	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-36729	2-2024-36729	Consulta
1-2024-22275	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-35327	2-2024-35327	Consulta
1-2024-22389	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-35505	2-2024-35505	Consulta
1-2024-22628	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-38206	2-2024-38206	Consulta
1-2024-22639	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-35765	2-2024-35765	Consulta
1-2024-22648	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-35685	2-2024-35685	Consulta
1-2024-22676	Derecho de petición en interés general	Derecho de petición en interés general	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-35767	2-2024-35767	Consulta
1-2024-22738	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-35766	2-2024-35766	Queja
1-2024-23226	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-36613	2-2024-36613	Consulta
1-2024-23465	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-37042	2-2024-37042	Consulta
1-2024-23872	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-37389	2-2024-37389	Consulta
1-2024-24024	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-37683	2-2024-37683	Solicitud de acceso a la información
1-2024-24081	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-37657	2-2024-37657	Queja

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Formato Informe de Auditoría		CÓDIGO: F4_P1_CIT
			VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno		FECHA: 31/08/2023
			Página 12 de 13

1-2024-24148	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-37789	2-2024-37789	Solicitud de acceso a la información
1-2024-24170	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-38290	2-2024-38290	Consulta
1-2024-24217	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-37750	2-2024-37750	Reclamo
1-2024-24715	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-38606	2-2024-38606	Consulta
1-2024-24884	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-38772	2-2024-38772	Queja
1-2024-24991	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Petición respondida, se da cierre manual	2-2024-39106	Consulta
1-2024-25114	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-38945	2-2024-38945	Consulta
1-2024-25301	Derecho de petición en interés particular	Derecho de petición en interés particular	Finalizado	Finalizado automáticamente según gestión en el radicado: 2-2024-39491	2-2024-39491	Queja

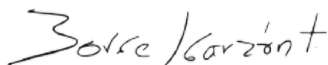
CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

De acuerdo con la evaluación y efectividad del proceso auditoria de Atención prestada por la entidad, por parte de las Oficinas de quejas, sugerencias y reclamos (PQRS) del Segundo Semestre de 2024, la Oficina de Control Interno de Gestión llegó a la siguiente conclusión:

En términos generales los procedimientos de la auditoria a Atención prestada por la entidad, por parte de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos (PQRS) del Segundo Semestre de 2024, se encuentran documentados y sus controles se están operando normalmente. Se observó que cumple razonablemente con los requisitos y estándares establecidos y hemos identificado un nivel aceptable de gestión de riesgos.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 31 días del mes de enero del año 2025.

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 13 de 13

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
Jorge Luis Garzón T.	Jefe Oficina Control Interno de Gestión.	
Heidy Patricia León Arévalo	Contratista / Oficina Control Interno de Gestión	

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA