	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 1 de 15

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	16	Mes:	09	Año:	2025
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Atención prestada por la entidad, por parte de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos (PQRS) del Primer Semestre de 2025.
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Camilo Cardozo Cruz Subgerente de Gestión Administrativa
Objetivo de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el seguimiento semestral al proceso de atención a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en virtud del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011. Validar 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). Verificar que los tiempos de respuesta otorgados a los peticionarios se ajusten a los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, garantizando una atención oportuna y en términos legales.
Alcance de la Auditoría:	La revisión se realizó sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> Artículo 76 Ley 1474 de 2011 Art. 13 y siguientes Ley 1437 de 2011 Ley 1755 de 2015


ASPECTOS GENERALES

La entidad cuenta con las siguiente tipologías y tiempos de respuestas definidos sobre las peticiones, 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
Solicitudes de acceso a la información, copias, etc.	10
Queja	15
Denuncias por posibles actos de corrupción	15
Reclamo	15
Consulta	30

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 15

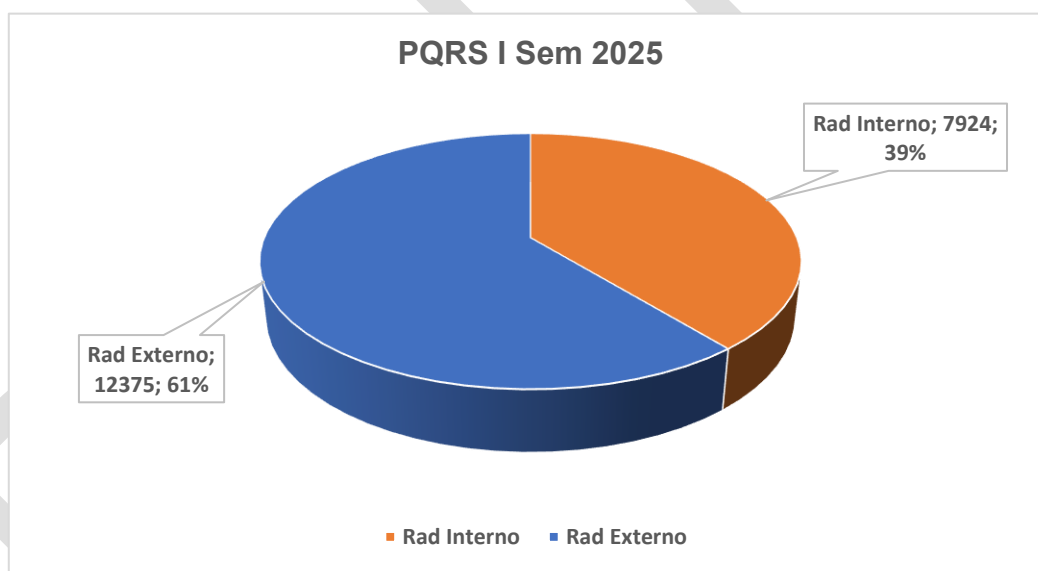
Sugerencia	15
Solicitud de Entes de Control / Entidades jurisdiccionales	Lo definido en la solicitud

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

Para el primer semestre la entidad recibió a través de sus canales de atención virtual y presencial dispuestos para la ciudadanía, un total de 12.375 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 2025:

No. de PQRS a gestionar I Semestre - 2025	20.299
Radicado Externo	12.375
Radicado Interno	7.924

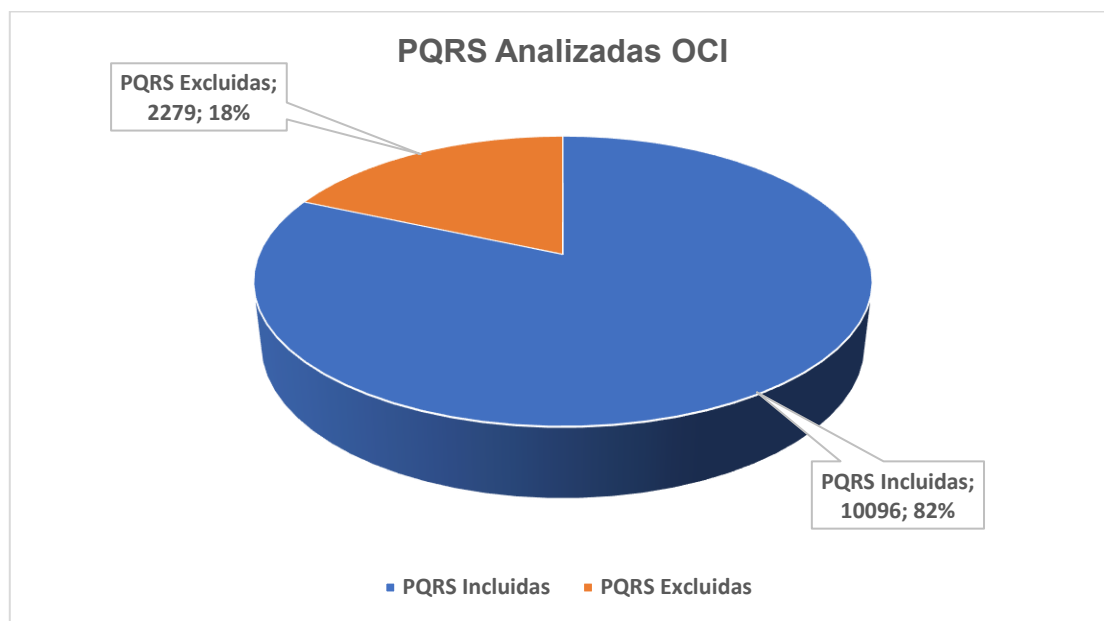


En el siguiente cuadro se resume la cantidad de PQRS del primer semestre del 2025 que fueron sujetas a dos filtros:

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

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 3 de 15


TOTAL RADICADOS EXTERNOS	12.375
PQRS Incluidas análisis OCI	10.096
No incluidos análisis OCI	2.279



Tipo de documento	Conteo	Análisis	
ACUERDO DE IMPLEMENTACION	2	No incluido	
COMUNICACIONES OFICIALES	1.960	No incluido	
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	Incluido	1
DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	41	Incluido	41
DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	9.978	Incluido	9.978
EMAIL	2	No incluido	
FELICITACION	2	Incluido	2
QUEJA	16	Incluido	16
RECLAMO	11	Incluido	11
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	21	Incluido	21
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	313	No incluido	
TUTELA	28	Incluido	28
TOTAL PQRS	12.375	10.098	

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 4 de 15

Nota: Dentro del procedimiento realizado, se ejecutó un cruce, con el fin de determinar, cuantas respuestas fueron emitidas por cada radicado de entrada; toda vez que el reporte generado por Servicio a la Ciudadanía solo generaba el primer radicado de salida al requerimiento, y no contemplaba las demás respuestas en caso de aplicar de acuerdo con la necesidad y/o solicitud.

Como conclusión al procedimiento realizado se determinó que 38 PQRS de la base de análisis por parte de la OCI no tenían una respuesta asociada; Sin embargo, analizados los 38 casos se determinó que, 14 PQRS que no tenían una respuesta asociada en el sistema, tuvieron efectivamente una respuesta en atención del requerimiento; Por tanto, la OCI realizó la inclusión manual de las respuestas a los requerimientos con el fin de hacer el análisis de tiempos de respuesta. En relación con las 24 PQRS restantes, que no tienen una respuesta asociada, corresponde a comunicaciones de fallos de tutela a favor de Atenea, que son meramente informativas.

Como resultado de la depuración realizada, las PQRS sujetas de análisis son:

PQRS Incluidas análisis OCI I Sem 2025	10.074
---	---------------

- 2) *Los radicados que fueron efectuados entre los días 11-31 de diciembre, que fueron atendidos y gestionados en el I Semestre del 2025:*


PQRS Incluidas análisis OCI (1er filtro)	10.074
Total de PQRS entre el 11-31 diciembre II Sem 2024	1.428
Total PQRS Incluidas análisis OCI	11.502

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

En el período objeto de revisión se desarrollaron los siguientes procedimientos:

- Verificación de los canales de recepción de PQRS dispuestos en página web
 - Comprobar la existencia y funcionalidad de los enlaces web de fácil acceso para presentar PQRS y denuncias por corrupción.
 - Validar que estos canales estén visibles, operativos y sean accesibles desde la página principal.
- Evaluación del proceso de atención de PQRS
 - Seleccionar una muestra representativa de PQRS recibidas durante el período auditado, con un nivel de confianza del 93% del total de las 12.375 PQRS.
 - Revisar el trámite, gestión, y resolución de cada caso, verificando el cumplimiento de los pasos establecidos en el procedimiento interno, para una muestra de 60 PQRS, de acuerdo con la metodología establecida por la OCI, mediante la herramienta de muestreo propuesta por el Departamento Administrativo de Función Pública - DAFP.

Ver anexo 1


	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 5 de 15

- Validar los siguientes atributos de acuerdo con la muestra solicitada:
 - Clasificación adecuada: Verifica si la solicitud fue correctamente identificada como petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, de acuerdo con su contenido.
 - Fecha de radicación: Corroborar que se haya registrado adecuadamente la fecha de ingreso de la PQRS en el sistema institucional.
 - Fecha de respuesta: Verifica que exista evidencia documental de la fecha en la que fue emitida y enviada la respuesta al ciudadano.
 - Pertinencia de la respuesta: Evalúa si la respuesta es clara, completa, coherente con el requerimiento del ciudadano y resuelve efectivamente el asunto planteado.
 - Firma y responsable de la respuesta: Confirma que la respuesta esté firmada o validada por el funcionario competente según el procedimiento interno.
 - Registro en el sistema institucional: Confirma que la PQRS y su gestión estén registradas correctamente en el sistema de información utilizado por la entidad.
 - Analizar la gestión de respuestas dadas por cada radicación de entrada.
 - Revisión de consistencia y trazabilidad entre los radicados de entrada y salida de las PQRS.
3. Análisis de los tiempos de respuesta de las PQRS en primera instancia y segunda instancia por ampliación de términos
 - Comparar los tiempos de respuesta registrados frente a los plazos máximos permitidos en la Ley 1755 de 2015 para las 11.502 PQRS objeto de análisis de la OCI.
 - Identificar posibles retrasos, causas y reincidencias.
 4. Seguimiento a denuncias por presuntos actos de corrupción
 - Verificar que las denuncias sean gestionadas en coordinación con la dependencia disciplinaria interna.
 - Analizar si se ha dado inicio oportuno a las investigaciones que correspondan.
 5. Revisión de reportes e informes
 - Verificar el seguimiento a las PQRS por parte de la dependencia de Atención al ciudadano y los reportes frente a la calidad de la respuesta de PQRS.
 - Verificar la existencia de canales de retroalimentación y satisfacción de PQRS.

ANÁLISIS

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 realizó los siguientes análisis:

1. Nivel de oportunidad de respuesta:

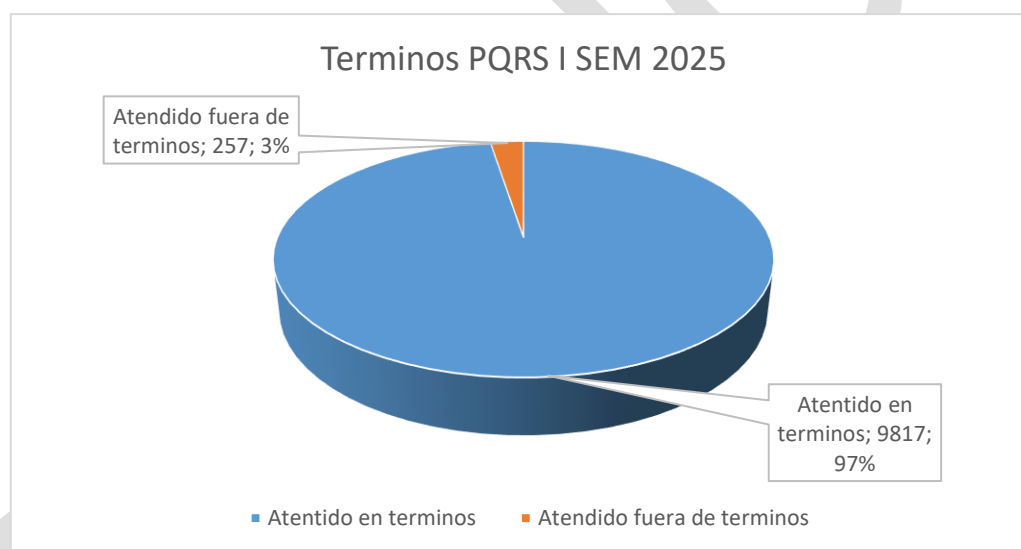
	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 6 de 15

De la base de PQRS sujeta a análisis se verificó los tiempos de respuesta sobre aquellas que registraban “Radicado de entrada”, en donde se identificó el siguiente comportamiento, al establecer los tiempos de respuesta en intervalos de 0-15 días, 16-30 días y de 31 en adelante:

- **Radicaciones I Sem 2025 con respuesta en primera instancia**

No. PQRS con gestión de respuesta	Atendidos en términos 0-15 días	%	Por fuera de términos			
			16-30 días	%	31 días en adelante	%
10.074	9.818 ¹	97,46%	255	2,53%	1	0,01%


Atendidos en términos	97,45%
Atendidos por fuera de términos	2,55%



• **Relación de PQRS fuera de términos por tramite**

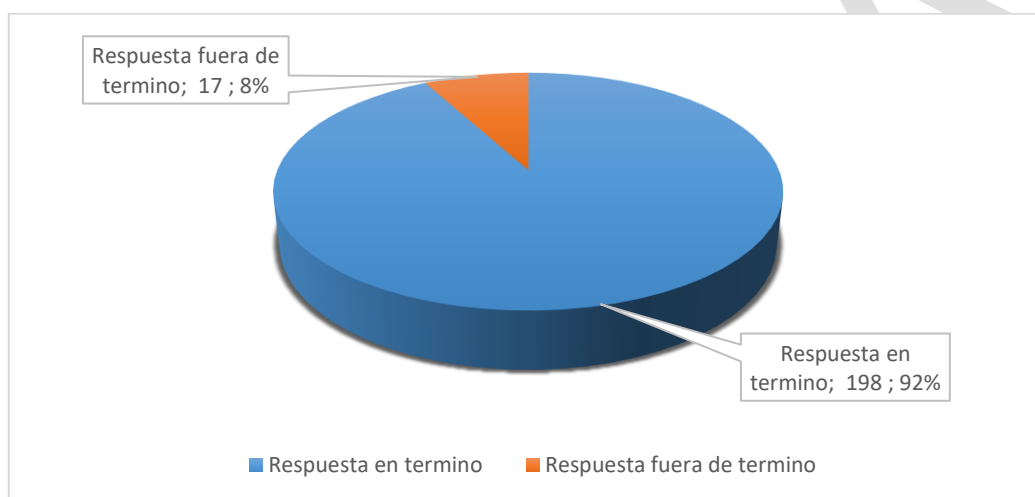
TRAMITE	No. PQRS			Total
	<15	>15 - 30	>30	
DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	-	5	-	5
DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	-	245	1	246
RECLAMO	-	1	-	1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	4	-	5
Total general	1	255	1	257

¹ Dentro del análisis de PQRS respondidas en termino, se identificó 1 PQRS, que, si bien fue respondida entre los 15 días, dicha petición tenía como tiempo de respuesta limite, 10 días, por tanto, la respuesta fue emitida fuera de términos.

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 7 de 15

- **Radicaciones I Semestre 2025 con respuesta por ampliación de términos y/o complemento de respuesta**

	No. PQRS	%
Atendidos en términos	198	92,09%
Atendidos por fuera de términos	17 ²	7,91%
Total	215	100%



- **Radicaciones II Semestre 2024 con respuesta en el I Semestre 2025 en su primera instancia**


No. PQRS con gestión de respuesta	Atendidos en términos 0-15 días	%	Por fuera de términos			
			16-30 días	%	31 días en adelante	%
1.424 ³	1.416	99,44%	8 ⁴	0,56%	-	-

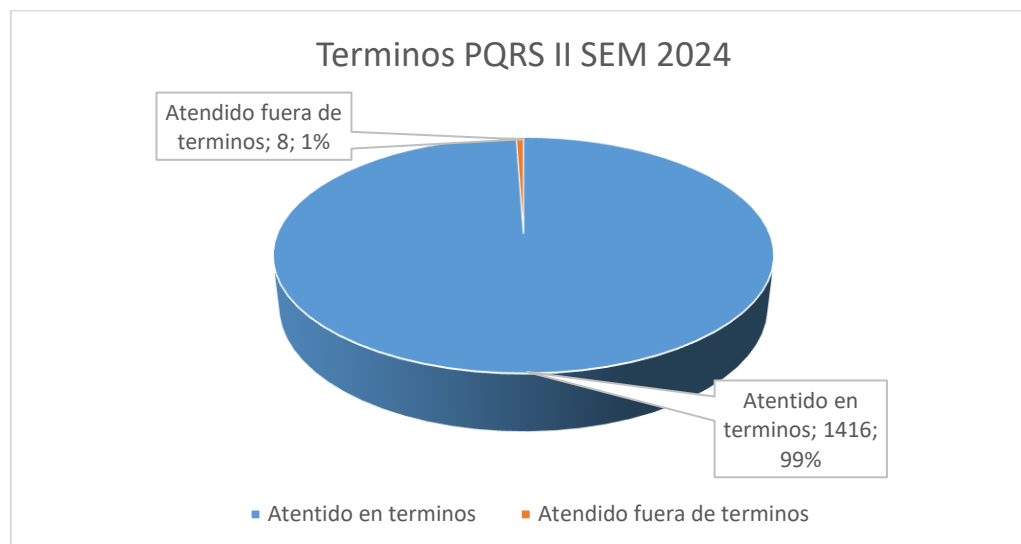
Atendidos en términos	99,44%
Atendidos por fuera de términos	0,56%

² El total de las 17 PQRS, corresponden a derechos de interés particular.

³ Las PQRS pendientes por validar del II Semestre del 2024 son 1.424, teniendo en cuenta que 4 de las PQRS no requerían una respuesta por parte de la Agencia.

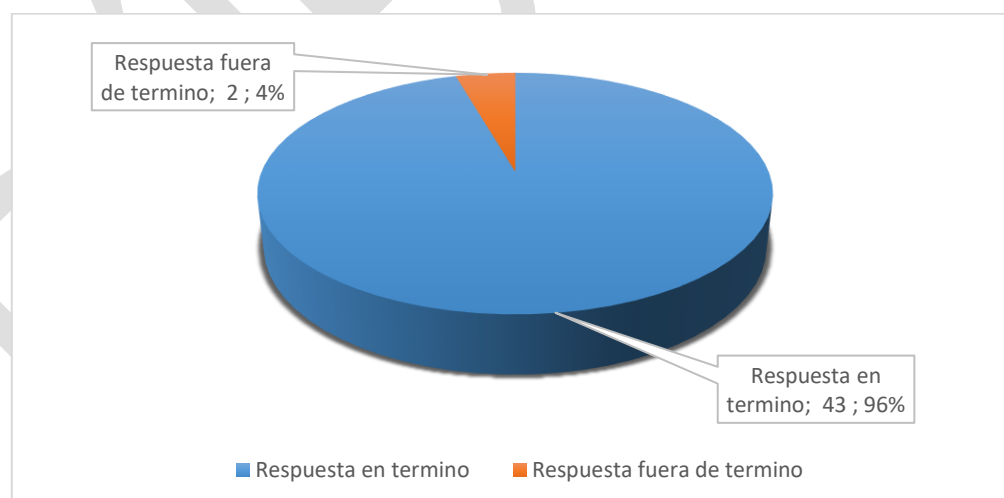
⁴ El total de las 8 PQRS, corresponden a derechos de interés particular

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 8 de 15




- **Radicaciones II Semestre 2024 con respuesta por ampliación de términos y/o complemento de respuesta**

	No. PQRS	%
Atendidos en términos	43	95,55%
Atendidos por fuera de términos	2 ⁵	4,45%
Total	45	100%




⁵ El total de las 2 PQRS, corresponden a derechos de interés particular.

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 9 de 15


- Oportunidades de mejora

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA	PLAN DE ACCIÓN
1	<p>Durante la revisión efectuada mediante procedimientos aleatorios de validación de la tipificación de PQRS, se evidenciaron falencias en la clasificación de algunos requerimientos, lo que genera inconsistencias en la información registrada en las bases de datos y afecta la trazabilidad del proceso.</p> <p>Como evidencia, se relacionan algunos de los siguientes casos identificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1-2025-8441 – Catalogada como una comunicación oficial, pero se presume referirse a una solicitud de información. - 1-2025-8569 – Catalogada como un DPC Particular, pero se presume referirse a una comunicación oficial. - 1-2025-8808 – Catalogada como un DPC Particular, pero se presume referirse a una comunicación oficial. - 1-2025-8875 – Catalogada como un DPC Particular, pero se presume referirse a una comunicación oficial. - 1-2025-8934 – Catalogada como un DPC Particular, pero se presume referirse a una comunicación oficial. <p>Se recomienda fortalecer los mecanismos de control y verificación periódica sobre la correcta tipificación de las PQRS, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos claros y actualizados para la clasificación de los requerimientos. • Capacitación del personal encargado del registro. • Controles cruzados o revisiones de calidad antes del cierre de cada requerimiento. • Monitoreos periódicos de los registros para garantizar consistencia y trazabilidad en la información. • Emisión de lineamientos y/o memorando, ratificando la importancia de la correcta clasificación y tipificación de las PQRS, tanto para el equipo de servicio a la ciudadanía, como a los respectivos gestores documentales de cada dependencia. 	<p>Plan de acción</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo e implementación de guía ABC, identificando las temáticas y requerimientos que administra y gestiona cada una de las dependencias, para crear un conocimiento compartido en la Agencia de cada tema. Adicional a ello realizar una implementación en la radicación de PQRS, con el fin de clasificar cada requerimiento por temática de acuerdo con la guía ABC propuesta. 2. Emitir lineamiento y/o memorando a todos los colaboradores, en donde se ratifique la importancia de la correcta clasificación y tipificación de las PQRS, dirigido tanto al equipo de Servicio a la Ciudadanía como a los gestores documentales de cada dependencia, recordando que esta labor constituye una obligación y un deber de todos los colaboradores. <p>Fecha de implementación 30/12/2025</p> <p>Responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Camilo Cardozo – Subgerente de Gestión Administrativa - Amanda Carolina Maldonado – Contratista SGA - Equipo Servicio a la Ciudadanía
2	<p>En la revisión efectuada a la base de datos de PQRS analizada por la OCI, se identificó que de 38⁶ PQRS sin respuesta asociada, 14 sí contaban con radicado de respuesta. No obstante, las dependencias responsables de la radicación no</p>	<p>Plan de acción</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar capacitación al equipo de Servicio a la Ciudadanía y a los gestores documentales de cada dependencia

⁶ De las 38 PQRS, 24 no requirieron una respuesta asociada, dada que obedecían a comunicaciones informativas.

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 10 de 15

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA	PLAN DE ACCIÓN
	<p>efectuaron el debido proceso de asociación de la respuesta al requerimiento en el sistema SIGA, afectando el seguimiento y la trazabilidad de los casos.</p> <p>Se recomienda a la dependencia responsable fortalecer las acciones de gestión y control en la radicación y asociación de respuestas en el sistema SIGA, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un procedimiento estandarizado que asegure la correcta asociación de las respuestas a las PQRS en el sistema. • Desarrollar y ejecutar jornadas de capacitación al personal en el manejo del sistema SIGA, enfocadas en la correcta radicación y asociación de respuestas, con el fin de garantizar la integridad de la información y fortalecer la trazabilidad del proceso. <p>Ver Anexo 2</p>	<p>reforzando los procedimientos y lineamientos a seguir para la gestión de respuestas de PQRS, así como recalcar la importancia del uso adecuado de la herramienta documental, para garantizar la adecuada integridad y trazabilidad de la información.</p> <p>2. Emitir lineamiento y/o memorando dirigido a todos los colaboradores, ratificando la importancia del uso correcto de la herramienta de gestión documental para la emisión de respuestas a las PQRS, con el fin de garantizar la integridad y trazabilidad de los requerimientos.</p> <p>Fecha de implementación 30/11/2025</p> <p>Responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Camilo Cardozo – Subgerente de Gestión Administrativa - Amanda Carolina Maldonado – Contratista SGA - Equipo Servicio a la Ciudadanía
3	<p>Se reconoce como buena práctica el interés de la entidad en conocer la satisfacción de la ciudadanía frente a las respuestas emitidas, así como los mecanismos implementados para medir dicho nivel de satisfacción. Esta práctica contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora continua en la atención al ciudadano.</p> <p>Se recomienda dar continuidad a estas acciones, fortaleciendo los mecanismos actuales e incorporando alternativas adicionales para medir la percepción ciudadana frente a las respuestas emitidas por escrito. Entre las opciones sugeridas se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de formularios de valoración en las comunicaciones enviadas. • Uso de enlaces a micrositios que permitan recolectar de manera ágil la información sobre el nivel de satisfacción. • Consolidación y análisis periódico de los resultados obtenidos, con el fin de retroalimentar a las áreas responsables y promover la mejora en la calidad de las respuestas brindadas. 	<p>Plan de acción</p> <p>Integrar en la plantilla de respuesta (SIGA) de las PQRS un medio de verificación que permita al ciudadano calificar la atención y la respuesta recibida por parte del funcionario. La actividad se desarrollará en las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización de mesa de trabajo con el equipo técnico, el ingeniero desarrollador y el gestor SIGA. - Sesiones de aprobación del procedimiento. <p>Fecha de implementación 30/12/2025</p> <p>Responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Camilo Cardozo – Subgerente de Gestión Administrativa - Amanda Carolina Maldonado – Contratista SGA - Equipo Servicio a la Ciudadanía

	Formato Informe de Auditoría	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	Proceso de Gestión de Control Interno	FECHA: 31/08/2023
		Página 11 de 15


ANEXOS

Anexo 1

RADICADO	PETICION BTE	FECHA RADI	RESPUESTA 1	FECHA RESPUESTA 1	TRAMITE
1-2025-191	32002025	5/01/2025	2-2025-232	8/01/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-323		8/01/2025			COMUNICACIONES OFICIALES
1-2025-372	60972025	8/01/2025	2-2025-2783	15/01/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-425	59502025	9/01/2025	2-2025-3102	22/01/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-545	121272025	10/01/2025	2-2025-3186	23/01/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-546	120562025	10/01/2025	2-2025-3663	30/01/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-1290	297002025	22/01/2025	2-2025-3751	30/01/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-1529		27/01/2025			COMUNICACIONES OFICIALES
1-2025-1854	451592025	31/01/2025	2-2025-4576	19/02/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-1912	498902025	31/01/2025	2-2025-5347	21/02/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-2356	578222025	10/02/2025	2-2025-5807	28/02/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-3110	903002025	24/02/2025	2-2025-10242	17/03/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-3304		27/02/2025			COMUNICACIONES OFICIALES
1-2025-3328		28/02/2025	2-2025-9537	7/03/2025	SOLICITUDES ENTES DE CONTROL
1-2025-3493	1050672025	4/03/2025	2-2025-10620	21/03/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-3715		9/03/2025	2-2025-9857	13/03/2025	COMUNICACIONES OFICIALES
1-2025-3754	1147212025	10/03/2025	2-2025-11032	28/03/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-4365	1406332025	21/03/2025	2-2025-12447	9/04/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-4501	1417102025	25/03/2025	2-2025-12837	15/04/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-4728	1499502025	28/03/2025	2-2025-12218	7/04/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR

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 15

RADICADO	PETICION BTE	FECHA RADI	RESPUESTA 1	FECHA RESPUESTA 1	TRAMITE
1-2025-4966	1603262025	1/04/2025	2-2025-13131	21/04/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-5047		2/04/2025	2-2025-13340	24/04/2025	COMUNICACIONES OFICIALES
1-2025-5131	1678832025	4/04/2025	2-2025-13459	25/04/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-5169	1702322025	4/04/2025	2-2025-13607	28/04/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-5179	1703762025	5/04/2025	2-2025-13196	21/04/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-5198	1709112025	6/04/2025	2-2025-13505	26/04/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-5589	1824052025	12/04/2025	2-2025-20590	6/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-5598	1825502025	12/04/2025	2-2025-20597	6/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-5610	1826102025	12/04/2025	2-2025-20801	7/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-5863	1905302025	20/04/2025	2-2025-20996	9/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-5902	1912692025	21/04/2025	2-2025-20500	5/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-6011	1927252025	21/04/2025	2-2025-21357	12/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-6395	2000852025	24/04/2025	2-2025-15710	2/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-6534	2032102025	25/04/2025	2-2025-21021	9/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-7416	2194092025	6/05/2025	2-2025-20917	8/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-7832	2275242025	11/05/2025	2-2025-22080	20/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-7845	2276562025	12/05/2025	2-2025-23043	30/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-7960	2299522025	12/05/2025	2-2025-21408	12/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-7997	2311412025	13/05/2025	2-2025-23122	31/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-8267	2404902025	16/05/2025	2-2025-23400	6/06/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-8490		20/05/2025			COMUNICACIONES OFICIALES
1-2025-8511	2491152025	21/05/2025	2-2025-22827	28/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-8733	2594152025	26/05/2025	2-2025-24429	17/06/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR

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 13 de 15


RADICADO	PETICION BTE	FECHA RADI	RESPUESTA 1	FECHA RESPUESTA 1	TRAMITE
1-2025-9098	2678392025	3/06/2025	2-2025-24903	20/06/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-9670	2825572025	9/06/2025	2-2025-24021	13/06/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-10335	2931242025	13/06/2025	2-2025-24946	24/06/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-10458	2932492025	14/06/2025	2-2025-26104	4/07/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-10459	2932512025	14/06/2025	2-2025-25760	2/07/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-10904	3035022025	18/06/2025	2-2025-26393	7/07/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-10972		19/06/2025	2-2025-25215	26/06/2025	COMUNICACIONES OFICIALES
1-2025-10915	3035242025	19/06/2025	2-2025-26945	11/07/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-11045		20/06/2025	2-2025-25262	26/06/2025	COMUNICACIONES OFICIALES
1-2025-11065	3067542025	20/06/2025	2-2025-25489	30/06/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-11173		21/06/2025			COMUNICACIONES OFICIALES
1-2025-11218	3083192025	23/06/2025	2-2025-26414	7/07/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-11408	3107452025	25/06/2025	2-2025-25496	30/06/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-11484		25/06/2025	2-2025-26445	8/07/2025	COMUNICACIONES OFICIALES
1-2025-11523	3131572025	25/06/2025	2-2025-26994	11/07/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-11565		26/06/2025			COMUNICACIONES OFICIALES
1-2025-11751	3169642025	27/06/2025	2-2025-26435	8/07/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR

Anexo 2

RADICADO	FECH RADI	TRAMITE	DESTINO	TIPO DOCUMENTO
1-2025-238	7/01/2025	RECLAMO	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	RECLAMO
1-2025-2843	18/02/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR

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 14 de 15


RADICADO	FECH RADI	TRAMITE	DESTINO	TIPO DOCUMENTO
1-2025-3437	3/03/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-3873	12/03/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-3983	14/03/2025	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUBGERENCIA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
1-2025-5489	10/04/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-6418	24/04/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	GERENCIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL
1-2025-6498	25/04/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-7325	6/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	GERENCIA DE ESTRATEGIA	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-8494	20/05/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	SUBGERENCIA DE GESTION ADMINISTRATIVA	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL
1-2025-9377	6/06/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	SUBGERENCIA FINANCIERA	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-9770	10/06/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-10036	11/06/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
1-2025-11689	27/06/2025	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	GERENCIA DE EDUCACION POSMEDIA	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Con base en los procedimientos aplicados durante la auditoría al proceso de recepción, trámite y gestión de las PQRS en el periodo evaluado, se pudo establecer que la entidad cuenta con canales de recepción en la página web que son visibles, operativos y accesibles para la ciudadanía, lo que evidencia una adecuada disposición de mecanismos de interacción. Asimismo, se identificaron buenas prácticas asociadas al interés institucional por conocer la satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas emitidas, las cuales fortalecen la gestión de atención al ciudadano y deben mantenerse y ampliarse mediante el uso de formularios y enlaces que permitan recoger de manera ágil la retroalimentación.

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 15 de 15

No obstante, en el desarrollo de la revisión se detectaron oportunidades de mejora relacionadas con la tipificación de las PQRS, así como en la correcta asociación de las respuestas dentro del sistema SIGA, aspectos que afectan la consistencia de la información y la trazabilidad de los requerimientos. Igualmente, se evidenció incumplimientos normativos frente a los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, dado que algunas PQRS fueron resueltas fuera del plazo legal, situación que impacta negativamente la percepción ciudadana sobre la oportunidad del servicio, la imagen institucional y genera riesgos de orden disciplinario.

En conclusión, si bien la entidad dispone de procedimientos, canales y prácticas que contribuyen al fortalecimiento de la gestión de PQRS, es necesario implementar acciones de mejora orientadas a garantizar la adecuada clasificación, registro, trazabilidad y control de los tiempos de respuesta. En especial, se requiere reforzar los mecanismos de seguimiento y capacitación al personal encargado en el uso del sistema SIGA y en el cumplimiento estricto de los plazos legales, con el fin de avanzar hacia una gestión más eficiente, transparente y orientada a la satisfacción del ciudadano.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 16 días del mes de septiembre del año 2025.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Jorge Luis Garzón T.	Jefe Oficina Control Interno de Gestión	JORGE LUIS GARZON TOBAR  Firmado digitalmente por JORGE LUIS GARZON TOBAR Fecha: 2025.09.17 11:25:08 -05'00'
Iván Camilo Montoya Valencia	Contratista / Oficina Control Interno de Gestión	Ivan Camilo Montoya Valencia  Firmado digitalmente por Ivan Camilo Montoya Valencia Fecha: 2025.09.17 09:45:10 -05'00'