



MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	CODIGO_INF_AI_01
PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORA	VERSIÓN: 3.0
INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 04-09-2024

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias,
Felicitaciones)

PQRSDF

1

30 de julio de 2025



CONTENIDO

	Pagina
Presentación del proceso auditado.....	3
Introducción.....	4
I Objetivo general de la auditoria interna.....	4
II Objetivos específicos de la auditoria interna.....	5
III Metodología.....	5
IV Resultados.....	6
V Observaciones.....	13
VI Recomendaciones.....	17

PRESENTACIÓN DEL PROCESO AUDITADO

Auditoría interna al Servicio de Información y Atención al Ciudadano

Periodo:	02 de enero al 30 de junio de 2025.
Fecha:	Del 15 de julio al 30 de julio de 2025.
Responsables:	Martha Isabel Hernández Díaz – Secretaria de Gobierno y Asuntos Administración. Sandra Milena Correa Calvo – Contratista Servicio de Información y Atención al Ciudadano.
Auditor Interno:	Leidy Yohana Trejos López. Jefe de Control Interno.
Metodología:	Entrevista personalizada con la persona a cargo del proceso, verificación (ocular) de registros y soportes procesados por el área, inspección ocular al funcionamiento del punto de atención.
Criterios:	CPC_1991, Ley 87 de 1993. Decreto 1499 del 2017 (MIPG). Ley 1712 de 2014. Ley 1755 del 30 de junio de 2015. Decreto 103 de 2015. Política Institucional de Administración del Riesgo (vigente). Decreto No 200 -2022 Manual de procesos y procedimientos (vigente).

3

Objetivo Principal de la Dependencia

Recibir los Derechos de Petición y las PQRSDf de los ciudadanos presentados ante la Administración Municipal de Riosucio y trasladar a las áreas y/o procesos competentes para el trámite de la respuesta.

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías 2025, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, y de acuerdo a su función constitucional y legal, la Oficina de Control Interno practicó Auditoría Interna al Servicio de Información y Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Riosucio Caldas para el periodo comprendido entre enero y junio 2025.

Es responsabilidad de la Oficina de Control Interno producir un informe de Auditoría Interna que contenga el concepto sobre el examen practicado al Servicio de Información y Atención al Ciudadano.

La evaluación se llevó a cabo bajo códigos, políticas y procedimientos de auditoría interna establecidos por la Alcaldía de Riosucio, consecuentes con el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP), emitido por el Instituto de Auditores Internos (IIA), por lo tanto, requirió acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo, de manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar dicho concepto.

La auditoría interna incluyó el examen, sobre la base de pruebas selectivas, de las evidencias y documentos que soportan el proceso auditado y el cumplimiento de las disposiciones legales; los estudios y análisis se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en los archivos de la Oficina de Control Interno.

A partir de los resultados consolidados en el presente informe, se pretende contribuir al mejoramiento continuo del Servicio de Información y Atención al Ciudadano, teniendo como base las debilidades y oportunidades de mejora identificadas, elementos que deben favorecer la capacidad de autocontrol, autorregulación y autogestión de la entidad y de los servidores públicos responsables, conducentes a optimizar el manejo de los recursos públicos y maximizar los índices de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales y fines esenciales del Estado.

I. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA

Evaluar la atención, materialidad y oportunidad en las respuestas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, y denuncias, que han ingresado a la Alcaldía de Riosucio Caldas, a través del Sistema de Ventanilla Única, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2025.



II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORIA

1. Evaluar el desarrollo del proceso de atención y trámite de las PQRSD recepcionadas por la Alcaldía de Riosucio.
2. Evaluar el cumplimiento del principio de oportunidad en la atención y trámite de las PQRSD recepcionadas por la Alcaldía de Riosucio.
3. Evaluar el cumplimiento del principio de materialidad en las respuestas brindadas a las PQRSD interpuestas ante la Alcaldía de Riosucio.
4. Verificar la identificación de riesgos, el diseño y efectividad de los controles establecidos en el mapa de riesgos del proceso.

III. METODOLOGÍA

Debido a temas de agenda de la Secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos (despacho encargado de los procesos relacionados con la operación de Ventanilla Única) la reunión de apertura programada para el viernes 11 de julio, fue pospuesta para el martes 15 julio de 2025, de esta manera en el inicio de la actividad de auditoría interna se contó con la participación de la Secretaria del Despacho y la contratista encargada de realizar los procedimientos relacionados con la atención al ciudadano.

En dicha reunión se socializaron los objetivos de la auditoría, los criterios, el alcance y el cronograma de actividades.

En general el levantamiento de la información se realizó a partir de:

- ✓ Entrevista personalizada con la persona responsable del proceso.
- ✓ Observación directa de la operación de la Aplicación Gestión Administrativa_PQRS
- ✓ Análisis de archivos físicos y electrónicos suministrados por Ventanilla Única y las dependencias de la entidad.

LIMITACIONES DEL PROCESO

Las PQRSD son registradas a través de la Aplicación “Gestión Administrativa_PQRS” en el sitio web de la Alcaldía de Riosucio, el cual fue desarrollado por la empresa 1Cero1, los reportes de información arrojados por dicha aplicación son muy limitados, lo cual impidió conocer con exactitud las cifras clasificadas según tipo de solicitud y estado.



IV. RESULTADOS

OBJETIVO ESPECÍFICO 1:

Evaluar el desarrollo del proceso de atención y trámite de las PQRSD recepcionadas por la Alcaldía de Riosucio.

INFORMACIÓN GENERAL

La Alcaldía del Municipio de Riosucio, dispone de diversos mecanismos para que la ciudadanía exponga sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, consultas y denuncias; estos son:

ATENCIÓN PERSONALIZADA

El ciudadano puede solicitar información, orientación o presentar formalmente una PQRSD a través de la Ventanilla Única, la cual se encuentra ubicada en el Primer Piso de la Casa de Gobierno Municipal al lado de la puerta principal, facilitando así el acceso a los adultos mayores, mujeres embarazadas, menores de edad y personas en situación de discapacidad.

VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

En esta ventanilla se radican todas las solicitudes presentadas por los usuarios por medio de la herramienta de Gestión Administrativa 1CERO1 del sitio web oficial de la Alcaldía de Riosucio.

PÁGINA WEB

La persona natural o jurídica puede ingresar a la página institucional www.riosucio-caldas.gov.co a través del link ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA la cual ofrece las siguientes alternativas:

- ✓ **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS:** en el enlace <https://www.riosucio-caldas.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx> se encuentra un formulario para la presentación de la PQRSD y a través del cual el ciudadano, ciudadana u organización podrá registrar la PQRSD con identificación o de manera anónima.
- ✓ **ESCRÍBALE AL ALCALDE:** en el enlace <https://www.riosucio-caldas.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Escribale-al-Alcalde.aspx?IDRequest=6286> se encuentra un formulario de comentarios al Alcalde Municipal, para lo cual el ciudadano y/o ciudadana debe registrar sus datos personales.
- ✓ **SERVICIOS DE ATENCIÓN EN LÍNEA:** a través del chat, las redes sociales, y las encuestas, los ciudadanos u organizaciones pueden plantear y resolver sus inquietudes sobre algún tema específico

sobre la Administración. Todas las solicitudes que ingresen por la página web por las anteriores opciones quedan radicadas en el módulo de Gestión Administrativa 1CERO1.

✓ **CORREO ELECTRÓNICO VENTANILLA ÚNICA:** contactenos@riosucio-caldas.gov.co

LÍNEA TELEFÓNICA

La ciudadanía o las organizaciones pueden contactarse telefónicamente a través de la siguiente línea 312 400 9401 con el personal de la Administración Municipal.

BUZÓN DE SUGERENCIAS

Se encuentran ubicados en cada una de las Dependencias, es un mecanismo para recepcionar las recomendaciones que dejan los clientes externos, y así poder mejorar la prestación de los diferentes servicios.

PUBLICIDAD DE INFORMES DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

Según rastreo realizado en el portal web <https://www.riosucio-caldas.gov.co> de la Alcaldía de Riosucio – Caldas en el enlace <https://www.riosucio-caldas.gov.co/Transparencia/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-Informacion-Publica.aspx> correspondiente al MENU “Atención y Servicio a la Ciudadanía” [11.1 Trámites. Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública](#)

NO se halló publicidad de informes de solicitudes de acceso a información pública correspondientes al periodo enero –junio de 2025, en cumplimiento del Decreto 103 del 20 de enero de 2015.

7

DESARROLLO GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

A través de la Aplicación Gestión Administrativa 1CERO1 del sitio web oficial de la Alcaldía de Riosucio, se radican las diversas Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones recepcionadas por los diversos canales, entre los más comunes: ventanilla única presencial (escrita o verbal), canal virtual del sitio web oficial y correo electrónico institucional.

El componente de Felicitaciones no es objeto de evaluación en la presente auditoria, razón por la cual en adelante se utilizará la sigla PQRSD.

Al observar el proceso de registro de las PQRSD en la Aplicación Gestión Administrativa 1CERO1 se evidenció su adecuado desarrollo en cuanto uso de credenciales para el acceso, clasificación de la PQRSD según su tipo, direccionamiento de la PQRSD de acuerdo a las áreas competentes, digitalización de los documentos y anexos allegados y diligenciamiento completo de los campos que permiten caracterizar a la población atendida por éstos canales.

De igual manera, según la tipología de PQRSD el aplicativo establece de manera automática la fecha vencimiento de la respuesta en consonancia con los plazos establecidos en el marco legal y así mismo genera

un código o ticket automático con el cual queda radicada la solicitud y a través del cual se puede realizar el seguimiento al trámite.

No obstante llama la atención que los reportes generados no permitan evidenciar éste tipo de cifras o datos para los correspondientes análisis y seguimientos, especialmente en cuanto a la clasificación de las PQRSD, remitente y fechas de respuesta.

Es necesario precisar que, diariamente todas las PQRSD recepcionadas son notificadas de manera formal a cada Despacho, de lo cual se dejan constancia en una planilla de recibido firmada por los respectivos responsables.

En términos generales el desarrollo del proceso de recepción de PQRSD, registro y traslado a los despachos competentes, se realiza de manera adecuada.

A partir de la información arrojada por el sistema se tienen los siguientes consolidados del periodo comprendido entre el 02 de enero y 30 de junio de 2025.

PQRSD con IDENTIFICACION		
954		
PQRSD sin iniciar	PQRSD en proceso	PQRSD finalizadas
423	42	489

PQRSD ANONIMAS		
45		
PQRSD sin iniciar	PQRSD en proceso	PQRSD finalizadas
43	1	1

De acuerdo con la información suministrada por la Contratista a cargo del Servicio de Información y Atención al Ciudadano y de la operación del aplicativo Gestión Administrativa 1Cero1, las **PQRS SIN INICIAR** corresponden a aquellas que a la fecha no presentan ningún radicado de respuesta en el sistema.

Las **PQRSD EN PROCESO** son aquellas que tienen una respuesta registrada en el sistema, pero no cuentan con el radicado definitivo.

Y las **PQRSD FINALIZADAS** son aquellas cuyas respuestas se encuentran formalmente radicadas en el sistema.

Frente a lo anterior se efectuaron las correspondientes verificaciones encontrando que:

1. PQRSD EN PROCESO: 42 PQRSD corresponden a la Subsecretaría de Movilidad quien a través de la aplicación 1Cero1 ha realizado el cargue y envío de la respuestas, sin la correspondiente radicación de salida en Ventanilla Única.

2. PQRSD SIN INICIAR: Se tomó una muestra al azar de 112 PQRSD, con la finalidad de establecer el estado real del trámite a las mismas, así:

Dependencia Responsable	# PQRSD Recepcionadas sin Iniciar	Tamaño Muestra
Submovilidad	89	19
Dirección Local de Salud	17	10
Planeación Municipal	74	18
Hacienda Pública	46	16
Gobierno y Asuntos Administrativos	122	20
Desarrollo Económico	6	5
Deporte y Recreación	6	5
Cultura y Turismo	2	2
Despacho Alcalde	61	17
TOTALES	423	112

De acuerdo al tipo de PQRSD, estas se clasifican de la siguiente manera:

Tipo	# PQRSD Recepcionadas sin Iniciar	%
Solicitud de Información	39	35
Solicitud de Intervención	40	36
Solicitudes de rutina (préstamos, autorizaciones, apoyo económico, logístico o de talento humano, acompañamientos).	33	30
TOTALES	122	100%



Una vez se revisan los documentos de respuesta suministrados por cada una de las Dependencias, se constató que la totalidad de la muestra fue tramitada y entregada vía correo electrónico o de manera personal a los solicitantes, sin el previo o posterior radicado de salida de Ventanilla Única, razón por la cual la Aplicación Gestión Administrativa 1Cero1, las identifica como **PQRS SIN INICIAR**. De tal manera que corresponde a los diversos despachos dar salida formal a las respuestas de las PQRS que se encuentra en este estado.

3. No fue posible rastrear las respuestas a las **PQRS ANÓNIMAS**, aspecto sobre el cual se hará hincapié en un posterior seguimiento.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2:

Evaluar el cumplimiento del principio de oportunidad en la atención y trámite de las PQRS recepcionadas por la Alcaldía de Riosucio.

Los reportes de **"PQRS FINALIZADAS"** generados por el aplicativo Gestión Administrativa 1Cero1, NO señalan las fechas de los radicados de las respuestas a las PQRS (ver pantallazo subsiguiente), razón por la cual es muy difícil establecer el cumplimiento de los términos de ley para cada una de las PQRS tramitadas por las diferentes Secretarías o Dependencias.

10

Gestión Administrativa PQRS FINALIZADAS - Excel (Error de activación de productos)						
ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA						
A1 Ticket						
1	A	B	C	D	E	F
	Ticket	[Seleccionar...] SECRETARIA DE CULTURASECRETARIA DE DES	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Tiempo Restante	[Seleccionar...] SECRETARIA DE DES
466	20250123E5670F1	Secretaría de Hacienda	2025/01/23 19:53:37	2025/02/06 19:53:37	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
467	202501234605067	Secretaría de Hacienda	2025/01/23 19:33:56	2025/02/06 19:33:56	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
468	20250123808A57A	SECRETARIA DE CULTURA	2025/01/23 18:35:27	2025/02/06 18:35:27	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
469	20250122D086B6E4	Ventanilla Única	2025/01/22 19:55:30	2025/02/05 19:55:30	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
470	20250122BF2A00F	Ventanilla Única	2025/01/22 19:49:49	2025/02/05 19:49:49	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
471	20250122D413E88	Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	2025/01/22 19:39:33	2025/02/05 19:39:33	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
472	20250122A3B8A4E	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2025/01/22 19:32:38	2025/02/05 19:32:38	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
473	20250122C1F627D	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2025/01/22 19:22:32	2025/02/05 19:22:32	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
474	20250122AAB7B7D	Sub Secretaría de Movilidad	2025/01/22 19:10:38	2025/02/05 19:10:38	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
475	2025012275D408E	Sub Secretaría de Movilidad	2025/01/22 18:24:22	2025/02/05 18:24:22	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
476	20250122BD73DF3	Secretaría de Hacienda	2025/01/22 18:12:33	2025/02/05 18:12:33	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
477	20250121S296E99	Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	2025/01/21 19:09:57	2025/02/04 19:09:57	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
478	202501217A897DD	Ventanilla Única	2025/01/21 18:55:23	2025/02/04 18:55:23	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
479	202501219754CE5	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2025/01/21 18:40:26	2025/02/04 18:40:26	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
480	202501216E21D68	Sub Secretaría de Movilidad	2025/01/21 18:31:37	2025/02/04 18:31:37	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
481	20250121ACA3370	Sub Secretaría de Movilidad	2025/01/21 18:17:41	2025/02/04 18:17:41	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
482	20250121DE4D74C	Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	2025/01/21 18:04:27	2025/02/04 18:04:27	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
483	202501219680C50	Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	2025/01/21 17:51:11	2025/02/04 17:51:11	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
484	20250121149A182	Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	2025/01/21 16:44:14	2025/02/04 16:44:14	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
485	2025012117CA64F	Secretaría de Hacienda	2025/01/21 16:26:04	2025/02/04 16:26:04	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
486	20250121B8D0862	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2025/01/21 12:33:17	2025/02/04 12:33:17	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
487	20250117F3772D5	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2025/01/17 18:40:36	2025/01/31 18:40:36	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
488	20250117B882C5E	Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	2025/01/17 17:18:52	2025/01/31 17:18:52	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
489	202501173CB5684	Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	2025/01/17 16:12:52	2025/01/31 16:12:52	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
490	2025011052E383A	Sub Secretaría de Movilidad	2025/01/10 10:16:15	2025/01/31 10:16:15	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
491	20250117A1BE373	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2025/01/17 09:58:45	2025/01/31 09:58:45	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
492	202501174FA5A89	Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	2025/01/17 09:46:35	2025/01/31 09:46:35	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
493	20250117FC6C113	Secretaría de Hacienda	2025/01/17 09:03:58	2025/01/31 09:03:58	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
494	202501166FA3A59	Sub Secretaría de Movilidad	2025/01/16 16:30:24	2025/01/30 16:30:24	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
495	20250116E628626	Sub Secretaría de Movilidad	2025/01/16 16:15:50	2025/01/30 16:15:50	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
496	20250116713997D	Sub Secretaría de Movilidad	2025/01/16 15:01:09	2025/01/30 15:01:09	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
497	20250116548E1C4	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2025/01/16 14:49:24	2025/01/30 14:49:24	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
498	20250116E7137B	Secretaría de Hacienda	2025/01/16 14:32:16	2025/01/30 14:32:16	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
499	20250116E1C0917	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2025/01/16 12:20:13	2025/01/30 12:20:13	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud

PQRS Finalizadas Enero 2025 Fuente: Aplicativo Gestión Administrativa 1Cero1



En virtud de lo anterior, y con la finalidad de evaluar la OPORTUNIDAD de las respuestas brindadas a las PQRSD del periodo comprendido entre el 02 de enero y 30 de junio de 2025, se determinó realizar un muestreo aleatorio simple para estimar la proporción de las respuestas a revisar, de esta manera, se aplicó la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Evaluación - Seguimiento y Mejora
Sujeto ó Punto de Control:	Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía
Cálculo de la muestra para:	Revisar el archivo digital de las respuestas dadas a las PQRSD para establecer el cumplimiento del principio de OPORTUNIDAD.
Período Evaluado:	ENERO 02 A JUNIO 30 DE 2025
Preparado por:	Leidy Yohana Trejos López
Fecha:	18 de julio de 2025
Revisado por:	
Fecha:	
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	489
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	97
Muestra Óptima	81
Formula para poblaciones infinitas	
$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$	
Formula para poblaciones finitas	
$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	
Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P	

11

La muestra fue obtenida al azar, considerando 2 variables: mensualidad y despachos, para tener una representación proporcional de toda la población.





PQRS Finalizadas_MUESTRA - Excel (Error de activación de productos)						
ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA						
D19 : X ✓ fx 2025/06/26 09:07:43						
	A	B	C	D	E	F
1	Ticket	[Seleccionar...] SECRETARIA DE CULTURASECRETARIA DE DE	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Tiempo Restante	[Seleccionar...] SECRETARIA DE D
11	2025060111DF05F	Ventanilla Única	2025/06/01 10:51:13	2025/07/16 10:51:13	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
13	20250626CD8A8AF2	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2025/06/26 19:04:41	2025/07/11 19:04:41	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
14	20250625EC20309	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO	2025/06/25 09:32:22	2025/07/10 09:32:22	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
15	2025062050BD6AD	Ventanilla Única	2025/06/20 21:28:03	2025/07/08 21:28:03	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
16	202506202DE0A84	SECRETARIO DE SALUD	2025/06/20 09:14:05	2025/07/08 09:14:05	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
17	2025061350BCF95	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO	2025/06/13 20:49:23	2025/07/01 20:49:23	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
18	202506132877BA2	Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	2025/06/13 20:42:31	2025/07/01 20:42:31	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
19	2025061106B6300	SECRETARIO DE SALUD	2025/06/11 09:07:43	2025/06/26 09:07:43	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
20	20250607370E233	Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	2025/06/07 14:37:28	2025/06/24 14:37:28	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
21	2025060660B3D45	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO	2025/06/06 17:47:19	2025/06/20 17:47:19	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
22	202506053E18589	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2025/06/05 17:13:39	2025/06/19 17:13:39	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
23	202506035F877A3	Sub Secretaría de Movilidad	2025/06/03 18:20:19	2025/06/17 18:20:19	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
24	20250531F8E1F8	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2025/05/31 12:46:56	2025/06/16 12:46:56	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
25	2025053030DE8D1	Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	2025/05/30 20:34:11	2025/06/13 20:34:11	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
26	20250522FA73BC3	SECRETARIO DE SALUD	2025/05/22 20:14:26	2025/06/12 20:14:26	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
27	202505291C9D170	Ventanilla Única	2025/05/29 09:14:22	2025/06/12 09:14:22	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
28	2025052703EAC42	Sub Secretaría de Movilidad	2025/05/27 22:04:02	2025/06/10 22:04:02	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
29	2025052770B9614	Secretaría de Hacienda	2025/05/27 21:10:27	2025/06/10 21:10:27	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
30	20250523B1E0940	Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	2025/05/23 20:05:10	2025/06/06 20:05:10	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
31	202505212DD96FA	Ventanilla Única	2025/05/21 09:07:26	2025/06/04 09:07:26	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
32	20250520B2582CA	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO	2025/05/20 18:46:05	2025/06/03 18:46:05	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
33	20250517A64785F	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2025/05/17 12:40:12	2025/06/03 12:40:12	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
34	20250506ED561ED	Sub Secretaría de Movilidad	2025/05/06 20:20:06	2025/05/28 20:20:06	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
35	202505092ACDD32	Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	2025/05/09 20:34:18	2025/05/26 20:34:18	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
36	20250508A991735	Secretaría de Deportes y Recreación	2025/05/08 19:04:49	2025/05/23 19:04:49	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
37	20250507EF31DEF	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2025/05/07 20:13:32	2025/05/22 20:13:32	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
38	20250430B63EF8B	Ventanilla Única	2025/04/30 20:39:12	2025/05/15 20:39:12	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
39	20250429B8DC96C	Sub Secretaría de Movilidad	2025/04/29 16:29:19	2025/05/14 16:29:19	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
40	2025042580A15C4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO	2025/04/25 11:35:32	2025/05/12 11:35:32	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
41	202504235FD64DB	Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	2025/04/23 21:39:03	2025/05/08 21:39:03	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
42	202504220D58B9F	SECRETARIO DE SALUD	2025/04/22 19:47:29	2025/05/07 19:47:29	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
43	20250409D665F58	Ventanilla Única	2025/04/09 18:28:44	2025/05/05 18:28:44	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
44	202504115407226	Sub Secretaría de Movilidad	2025/04/11 21:56:29	2025/04/29 21:56:29	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
45	20250404F7D601A	Secretaría de Hacienda	2025/04/04 17:50:37	2025/04/29 17:50:37	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
46	2025040925F1DC7	SECRETARIA DE CULTURA	2025/04/09 18:43:56	2025/04/25 18:43:56	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
47	202504011C2E40F	Secretaría de Hacienda	2025/04/01 18:31:23	2025/04/24 18:31:23	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
48	202504042A97DB9	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2025/04/04 18:25:13	2025/04/22 18:25:13	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
49	20250404FC655E7	Sub Secretaría de Movilidad	2025/04/04 17:20:21	2025/04/22 17:20:21	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
50	202503289997579	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO	2025/03/28 09:48:22	2025/04/22 09:48:22	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
51	202504024619F7A	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2025/04/02 20:53:59	2025/04/16 20:53:59	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
52	2025032981200AD	Ventanilla Única	2025/03/29 14:26:23	2025/04/14 14:26:23	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud
53	20250329A59EA72	SECRETARIO DE SALUD	2025/03/29 09:49:57	2025/04/14 09:49:57	0 Día(s)	Sin Reasignar Solicitud

12

Muestra PQRS finalizadas Enero – Junio 2025

Mediante comunicación escrita se solicitó copia digital de los documentos de respuesta de 81 PQRS Finalizadas, encontrando lo siguiente:

30 PQRS fueron resueltas oportunamente, lo que representa el 37 % sobre la muestra. Lo que indica que aproximadamente el 63% de las PQRS fueron resueltas de manera extemporánea.



Casa de Gobierno Municipal Carrera 7, calle 10 Esquina



www.riosucio-caldas.gov.co



alcaldia@riosucio-caldas.gov.co

3124009401

Alcaldía Riosucio Caldas

Alcaldía de Riosucio

OBJETIVO ESPECÍFICO 3:

Evaluar el cumplimiento del principio de materialidad en las respuestas brindadas a las PQRSD interpuestas ante la Alcaldía de Riosucio.

A partir de la muestra de las 81 respuestas a las PQRSD FINALIZADAS, se determinó efectuar la revisión y análisis de la MATERIALIDAD, encontrando como resultado que, las respuestas brindadas a las PQRSD sin excepción presentan contenidos de fondo, claridad en la información y terminología empleada, y que atienden a las solicitudes efectuadas por los peticionarios, siendo consecuentes con la normatividad aplicable.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4:

Verificar la identificación de riesgos, el diseño y efectividad de los controles establecidos en el mapa de riesgos del proceso.

Identificación de riesgos

En la Matriz Integral de Riesgos (vigente) de la entidad, no se encontraron riesgos relacionados con la atención y trámite de PQRSD Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, dicha situación se configura en una debilidad del proceso, toda vez que la atención y trámite de PQRSD está expuesta a múltiples riesgos de tipo operacional y de corrupción que de no advertirse y controlarse podría tener impactos adversos a nivel económico y reputacional para la entidad.

Corresponde al líder del proceso valorar la pertinencia de los posibles factores de riesgos mencionados, así como el contexto estratégico, establecer sus probabilidades e impactos y determinar controles para su gestión, de acuerdo con la metodología e instrumento adoptado por la entidad en la Política de Administración de Riesgos.

13

V. OBSERVACIONES

1) PQRSD resueltos de manera extemporánea.

Criterio:

Artículo 23 constitución Política de Colombia.

Ley 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Condición:

A partir de las pruebas de auditoria practicadas se evidenció que de una muestra de 81 PQRS, cincuenta y un (51) PQRS se respondieron de manera extemporánea. El índice porcentual de oportunidad en el tiempo de respuesta a peticiones, quejas, reclamos y solicitudes se encuentra en un 37%, indicador negativo toda vez que se está vulnerando el principio de oportunidad y contraviene las disposiciones legales y reglamentarias que señalan de manera explícita los términos para resolverlos.

Causa:

Inobservancia de las disposiciones contenidas en el artículo 23 de la CPC y la Ley 1755 de 2015, en lo referente al derecho fundamental de petición y los términos para resolver las distintas modalidades de petición.

Efecto:

Posibles riesgos de vulneración del derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución Política de Colombia, acciones de tutela, denuncias ciudadanas y actuaciones de tipo disciplinario por parte de órganos de vigilancia y control en contra de la Alcaldía de Riosucio.

2) No publicación de los informes de solicitudes de acceso a la información en el sitio web oficial de la entidad.

Criterios:

Artículos 5 y 11 de la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 del 20 de enero de 2015. Artículo 4°, Publicación de información en sección particular del sitio web oficial. Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a información pública”, la siguiente información:...(7) El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 52 del presente decreto.

Decreto 103 del 20 de enero de 2015. Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (1) El número de solicitudes recibidas.*
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.*
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.*
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*

El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.

Condición:

No se realizó la publicación en el portal web de la Alcaldía de Riosucio, del informe de solicitudes de acceso a la Información Pública correspondientes al periodo enero – junio de 2025.

Causa:

Inobservancia de las disposiciones contenidas en la Ley 1712 de 2014 y normas reglamentarias, en lo referente a la publicidad de la información relacionada con las solicitudes de información por parte de la ciudadanía y comunidad en general.

Efecto:

Posible riesgo de incumplimiento de disposiciones legales y de los principios de la función pública como son la transparencia y la publicidad que se le debe dar a la información, propiciando derechos de petición, denuncias ciudadanas y actuaciones de tipo disciplinario por parte de órganos de vigilancia y control.

2) Debilidades en la gestión de riesgos del proceso

Criterios

Constitución Política de Colombia, artículo 269. *“En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley”.*

Ley 87 de 1993, artículo 2°. *Objetivos del sistema de control interno. Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientarán al logro de los siguientes objetivos fundamentales:*

(..)

f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos; (...) (...) (...)

Ley 87 de 1993, ARTÍCULO 6°. Responsabilidad del control interno. *El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos.* (Subrayado y en negrita fuera de texto).

Decreto 1083 de 2025, artículo 2.2.21.5.4 establece que “En las entidades públicas, las autoridades correspondientes establecerán y aplicarán políticas de administración del riesgo”

Decreto No 170 del 31 de octubre de 2023. “El cual actualiza y adopta la política y metodología para la administración del riesgo en la Alcaldía Municipal de Riosucio –Caldas”.

16

Situación

En la Matriz Integral de Riesgos (vigente) de la entidad, no se encontraron riesgos relacionados con la atención y trámite de PQRSD Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, dicha situación se configura en una debilidad del proceso, toda vez que la atención y trámite de PQRSD está expuesta a múltiples riesgos de tipo operacional y de corrupción que de no advertirse y controlarse podría tener impactos adversos a nivel económico y reputacional para la entidad.

Causa

Inobservancia de disposiciones legales y políticas institucionales en cuanto a los roles y responsabilidades que atañen a los responsables o líderes de los procesos como primera Línea de Defensa en la Gestión del Riesgo, entre ellos identificar riesgos, establecer controles y monitorearlos.

Efecto

Riesgo de materialización de riesgos operacionales o de corrupción afectando el logro de las metas y objetivos organizacionales.



FORTALEZAS

- 1) La Alcaldía de Riosucio cuenta con un área exclusiva para atención y recepción de PQRSD al Ciudadano que permite el acceso fácil y seguro a los ciudadanos. El área cuenta con la respectiva señalización facilitando la orientación del usuario y con sala de espera para brindar mayor comodidad a los usuarios.
- 2) La Aplicación de Gestión Administrativa 1CERO1 para PQRSD permite el registro y clasificación por tipología y dependencia de los documentos recibidos y asignados por competencia.
- 3) Las respuestas brindadas a las PQRSD revisadas fueron pertinentes, claras y de fondo.

DEBILIDADES

- 1) La Aplicación de Gestión Administrativa 1CERO1 para PQRSD permite registrar información detallada sobre la PQRSD recepcionada e incluso caracterizar a la población solicitante, sin embargo NO es posible generar reportes automáticos que permitan conocer los datos del remitente y la clasificación de la PQRSD.
- 2) Si bien, La Aplicación de Gestión Administrativa 1CERO1 para PQRSD establece de manera automática las fechas de respuesta, y controla el tiempo de respuesta antes de su vencimiento, NO es posible generar reportes automáticos que permitan conocer la fecha en que se radicó la respuesta y el promedio de días de atraso.
- 3) Aunque, la Aplicación de Gestión Administrativa 1CERO1 para PQRSD establece de manera automática las fechas de respuesta, y controla el tiempo de respuesta ANTES de su vencimiento, no se hace el aprovechamiento de ésta herramienta, mediante la generación de reportes y alertas semanales o inter-periódicas y envío a las Dependencias.

17

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Las Dependencias de la administración municipal deben adquirir la cultura de realizar oportunamente la radicación las respuestas brindadas a las PQRSD en el sistema de información o aplicativo utilizado por Ventanilla Única, con el fin de facilitar el registro y control correspondiente al proceso, de tal manera que el sistema arroje datos y cifras coherentes con la gestión interna de los Despachos en la atención y respuesta de las de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes y Denuncias recibidas.



En consecuencia, corresponde a los diversos Despachos dar salida formal a las respuestas de las 423 PQRSD que se encuentra en estado SIN INICIAR y de las 42 PQRSD EN PROCESO.

- 2) Cuando no se da respuesta a los Derechos de Petición en los términos establecidos en artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, se vulnera el derecho constitucional fundamental de petición, lo cual además de configurarse en una falta disciplinaria, podría interpretarse como silencio administrativo positivo, y bajo esta figura los peticionarios podrían acceder expeditamente a sus pretensiones; frente a ello la entidad y los responsables de los procesos deben tener especial cuidado.

Por ello se recomienda que cuando no sea posible contestar un derecho de petición dentro del término fijado por la ley, la entidad tiene el deber de informar al interesado los motivos de la demora y señalar la fecha en que se resolverá y dará respuesta, conforme a lo establecido en el parágrafo del Artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Cuando por algún motivo la petición no sea de competencia de la entidad, se deberá informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado se debe remitir la petición al competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se le debe comunicar.

- 3) Se hace necesario fortalecer los procesos de capacitación de utilización de la de Gestión Administrativa 1CERO1 para PQRSD a las personas encargadas del mismo, con el fin de obtener mayor aprovechamiento del recurso tecnológico.
- 4) Apoyar la atención y trámite oportuno de las PQRS a cargo de las diferentes dependencias de la entidad, mediante la generación semanal de las alertas y recordatorios vía electrónica.
- 5) Promover la asistencia del personal de atención al Ciudadano a los diferentes cursos y capacitaciones sobre Atención al Ciudadano con Excelencia.
- 6) Fortalecer La Política de Servicio al Ciudadano en el marco MIPG, la cual se define como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Realizó:

Firma en Original

LEIDY YOHANA TREJOS LÓPEZ

Jefe de Control Interno