

## 1. OBJETIVO

Verificar que la atención de la Agencia se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, en cuanto a recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad.

## 2. ALCANCE

Segundo semestre de 2024, comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024.

## 3. OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO

Lograr el funcionamiento del modelo institucional de planeación y gestión articulado con el sistema de control interno.

## 4. CRITERIO

Ley 1755 de 2015: (Congreso de la República) *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

Ley 1474 de 2011, Artículo 76: *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*

Procedimiento: *"Recepción, Direccionamiento, Trámite y Respuesta de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición. Código GTH-PR-010, Versión N° 007."*

Instructivo: *"Diligenciamiento del Informe Trimestral Atención Al Ciudadano - (P.Q.R.S.D.F). Código GTH-OD-014, Versión N° 004."*

Formato: *"Formato Reporte de P.Q.R.S.D.F. Código GTH-FT-041, Versión N° 005"*

## 5. RESUMEN EJECUTIVO

De acuerdo con los resultados obtenidos a partir de la verificación realizada sobre la atención brindada por la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, y reclamos presentados por los ciudadanos, en relación con el cumplimiento de la misión institucional, se concluye que, durante el periodo objeto de seguimiento, la Agencia ITRC presenta debilidades en el cumplimiento de la normativa vigente, como en la trazabilidad del formato dispuesto para el registro y control de las PQRSDF que ingresan a la entidad.

Con el fin de agregar valor a la entidad se relacionan el siguiente hallazgo y oportunidades de mejora y recomendaciones:

No.	Hallazgo	Recomendación
<b>1</b>	<p>Condición: De acuerdo con el análisis de las bases de datos de Gestión Administrativa (GAD) correspondiente al III y IV trimestre, se evidenciaron 17 PQRSDF de un total de 678 que fueron atendidas fuera de los términos establecidos.</p> <p>Así mismo, en la base de datos solicitada a Gestión de Tecnología de información (OATI) para el IV trimestre, se identificaron once PQRSDF en estado activo, de las cuales 6 presentan vencimiento sin respuesta y 2 con respuesta extemporánea.</p> <p>Criterio: Ley 1755 de 2015, art. 14 "<i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones</i>".</p> <p>Causa: Ausencia de puntos de control por dependencia que faciliten la gestión de las PQRSDF dentro de los plazos establecidos.</p> <p>Consecuencia: Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento en la resolución de las PQRSDF, debido a la no observancia de los plazos para su respuesta y/o a la falta o deficiencias en su seguimiento y monitoreo.</p>	<p>Establecer controles preventivos de primera línea de defensa y mecanismos de monitoreo de segunda línea de defensa que fortalezcan la trazabilidad en el "<i>Formato Reporte de P.Q.R.S.D.F. Código GTH-FT-041, Versión N° 005</i>", con el fin de asegurar el cumplimiento de las respuestas dentro de los plazos establecidos.</p>
<b>2</b>	<p>De la muestra seleccionada de 46 PQRSDF, se encontró:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Dieciocho radicados en estado vencido sin respuesta.</li> <li>•Demora en la radicación de un derecho de petición de documentos – copias (radicado N° 1-2024-008744) y una denuncia (radicado N° 1-2024-008042).</li> <li>•Ocho radicados que no se encontraron relacionados en la base de datos consolidada por la Secretaria General (SG).</li> </ul>	<p>Establecer controles preventivos de primera línea de defensa y mecanismos de monitoreo de segunda línea de defensa que fortalezcan la trazabilidad en el "<i>Formato Reporte de P.Q.R.S.D.F. Código GTH-FT-041, Versión N° 005</i>", con el fin de asegurar el cumplimiento de las respuestas dentro de los plazos establecidos.</p>

No.	Observaciones - Oportunidad de Mejora	Recomendación
1	Se evidenció que el aplicativo SIGII no permite la generación de reportes de radicados con la tipificación de PQRSDf que llegan a la entidad, ya que, al solicitar la base de datos a la OATI, no cuenta con esta información y mediante el "Asunto" no es posible identificar la totalidad de los radicados que corresponden al criterio de este seguimiento.	Contar con una herramienta de radicación en el que se identifique claramente la tipificación de las PQRSDf desde el momento de la radicación, con posibilidad de ajustar la tipificación en el sistema de acuerdo con el conocimiento avanzado del encargado de su asignación a los servidores públicos que este en la capacidad de responder al peticionario. Lo anterior con el fin de mejorar el control de las PQRSDf recibidas por la entidad, conforme a la tipificación y la normativa vigente.
2	Revisados los consecutivos de la información solicitada a la OATI, se identificó un radicado generado erróneamente por el sistema (1-32024-07406) durante el cuarto trimestre, lo cual afecta la trazabilidad y la confiabilidad de la información.	Realizar mantenimientos periódicos a la herramienta SIGII, evaluando los errores presentados a fin de detectar las causas técnicas y su corrección, garantizando la integridad y trazabilidad de la información manejada.
3	<p>Con base en la verificación y depuración realizada, correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2024, se identificaron 424 PQRSDf de un total de 1,818 registros en la base de datos de la OATI, frente a 382 PQRSDf reportadas en la base de datos de GAD para dicho periodo. Asimismo, de las 382 PQRSDf registradas en la base de datos de la OATI, 370 coinciden con el reporte de Gestión Administrativa.</p> <p>Por lo anterior, se encuentra una diferencia de 54 PQRSDf para el trimestre que no están relacionadas en la matriz de GAD.</p>	Asegurar la completitud de la información suministrada por el área administrativa, así como su monitoreo (control) preventivo y detectivo.
4	<p>En el Instructivo GTH-OD-014, Versión 004 se observó que el Experto Líder Administrativo y Técnico Asistencial de Archivo de la SG son los encargados de consolidar la información y solicitar aclaraciones a las dependencias según corresponda respecto a las PQRSDf. Sin embargo, se identificaron debilidades en la información incluida en el "formato Reporte de P.Q.R.S.D.F. Código GTH-FT-041, Versión N° 005", diligenciado para los trimestres III y IV. Estas debilidades se deben a que el reporte no está completamente diligenciado, contiene errores de digitación e incluye información repetida.</p> <p>También se cuenta con el procedimiento "Recepción, Direccionamiento, Trámite y Respuesta de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición, Código GTH-PR-010, N° .007", el numeral 3, "Descripción", define el responsable de tramitar o asignar según competencia. Sin embargo, se observó</p>	Actualizar el instructivo y el procedimiento para incluir un monitoreo preventivo que asegure una respuesta oportuna, mantenga la trazabilidad y logre un adecuado diligenciamiento del formato (reporte) por parte de las dependencias, articulando esfuerzos con el fin de obtener información confiable cada trimestre.



**FORMATO**  
Informe de Trabajo de Auditoría Interna de Gestión

Código **ECO-FT-004**

Versión No. 006

Proceso Gestión de Evaluación y Control  
Instructivo Proceso de Evaluación y Control

Vigencia 25/11/2024

No.	Observaciones - Oportunidad de Mejora	Recomendación
	que no existe un control preventivo ni un monitoreo adecuado que fortalezcan la trazabilidad en el "Formato Reporte de P.Q.R.S.D.F. Código GTH-FT-041, Versión N° 005", con el fin de entregar trimestralmente información confiable a la SG para la unificación de la información.	
5	En el proceso de verificación de una muestra aleatoria de 46 registros, se identificó que 18 de ellos correspondían a radicados que, hasta la fecha del seguimiento, no habían recibido respuesta.	Generar respuesta a las PQRSDF relacionando el radicado inicial para asegurar la trazabilidad dentro de la herramienta SIGII (Sistema de Gestión Integral del Inspector).
6	Una vez verificado el procedimiento de Recepción, Direccionamiento, Trámite y Respuesta de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición GTH-PR-010, Versión 007 se evidenció el uso de la sigla de "PQRSD", ya que debe citarse de forma completa PQRSDF, como se identifica en el Instructivo "Diligenciamiento del Informe Trimestral de Atención al Ciudadano - (P.Q.R.S.D.F).	Actualizar el procedimiento con el fin de ajustar la sigla "PQRSD" a PQRSDF.