

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

Primer semestre de 2025, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

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 GAD-PR-013, Versión N° 001."*

Instructivo: *"Diligenciamiento del Informe Trimestral Atención Al Ciudadano - (P.Q.R.S.D.F). Código GAD-OD-012, Versión N° 001."*

Formato: *"Formato Reporte de P.Q.R.S.D.F. Código GAD-FT-034, Versión N° 001"*

5. RESUMEN EJECUTIVO

De acuerdo con 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 para el periodo objeto de seguimiento, se evidencian debilidades en el cumplimiento de la normativa vigente, como en la trazabilidad del formato dispuesto para registro y control de las PQRDSF y el Sistema de Gestión Integral del Inspector (SIGII) que registra la información para su trámite y respuesta.

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

No.	Hallazgo	Recomendación
1	<p>Verificada la muestra aleatoria de 49 PQRDSF se evidenció lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se identificaron 16 radicados de solicitudes sin trazabilidad de respuesta en la herramienta SIIGI, lo que corresponde al 32.6% de la muestra. Cinco (5) solicitudes se respondieron extemporáneamente, lo que corresponde al 10.2% de la muestra. Se identificaron 28 radicados en la base de datos de Gestión Administrativa, faltando el control de monitoreo de segunda línea de defensa a 21 PQRDSF. <p>Realizada la consulta en el sistema SIGII, se observó que de la muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los radicados de entrada No. 1-2025-000367, 1-2025-002096, 1-2025-000954 y 1-2025-000227 no tiene relacionado un número de radicado de respuesta. Para el radicado de respuesta No 2-2025-000679, se vincula un radicado de entrada diferente al reportado en la Base de datos GAD (1-2025-000367). <p>Lo anterior muestra un cumplimiento parcial de la normativa vigente, Ley 1755 de 2015, art. 14 "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones", para el trámite de PQRDSF, y de los principios de transparencia, participación ciudadana, lo cual puede traer como consecuencia la posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento en la resolución de las PQRDSF, debido a la no observancia de los plazos para su respuesta y/o a la falta o deficiencias en su seguimiento y monitoreo por parte de las áreas responsables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Implementar controles periódicos, de segunda línea de defensa, que permitan la validación de la información reportada por las áreas cotejando que corresponda a la totalidad de las PQRDSF solicitadas y radicadas en SIGII dentro del periodo objeto de reporte, garantizando así el cumplimiento de los plazos establecidos para cada requerimiento. Garantizar la trazabilidad de las PQRDSF incluyendo en su radicado inicial la respuesta remitida. Se sugiere implementar validaciones automáticas en el Sistema SIGII y alertas que permitan el mejor control en las respuestas de las PQRDSF.

No.	Observaciones - Oportunidad de Mejora	Recomendación
1	<p>Del análisis de la información suministrada por el Experto Líder Administrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se identificaron cinco (5) PQRSDf con fecha de respuesta menor a la fecha de radicación, y siete (7) PQRSDf con fechas de respuesta inconsistente o con errores de digitación. Se encontraron 30 registros con radicados repetidos. Se encontraron 366 PQRSDf que no tienen radicados de salida. 	<ul style="list-style-type: none"> Validar la calidad de los datos contenida en la base de datos suministrada por el Experto Líder Administrativo, incluyendo radicados únicos para garantizar su trazabilidad, consistencia y completitud. Incluir el número de radicado de respuesta para cada PQRSDf dentro del formato establecido, con el fin de garantizar la trazabilidad de las respuestas efectivamente dadas o el proceso que se está llevando a cabo con las solicitudes en el caso que corresponda a expedientes disciplinarios.
2	<p>Del cruce realizado entre la base de datos consolidada suministrada por el Experto Líder Administrativo y la base de datos de la OATI, se encontró que de los 732 PQRSDf reportados por GAD, 667 PQRSDf coinciden y 65 PQRSDf no se encontraron en la base de datos de la OATI.</p> <p>De la base de datos de la OATI, se encontraron 444 registros que no se evidencian en la base de datos DAG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar la posibilidad de solicitar el requerimiento funcional sobre los ajustes al software en el sistema SIGII para garantizar que la información se consolide mediante esta herramienta, mejorando su trazabilidad e integridad de la información.
3	<p>Del análisis de la base de datos suministrada por la OATI, correspondiente al primer semestre de 2025, se identificó que el sistema de correspondencia SIGIII de la Agencia ITRC, no contempla la tipificación de las solicitudes ciudadanas bajo el esquema PQRSDf (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).</p> <p>Esto se evidenció al comparar los radicados de entrada SIGII con los registros de la base de datos suministrada por parte del Experto Líder Administrativo, los cuales presentan diferencias. Esta omisión limita la trazabilidad, el análisis estadístico y la gestión eficiente de las comunicaciones recibidas, dificultando el cumplimiento de la normatividad vigente, Ley 1755 de 2015, art. 14 "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones", para el trámite de PQRSDf.</p> <p>A la fecha no se han realizados los ajustes al Sistema de Información SIGII, sugeridos en el informe anterior, para las mismas oportunidades de mejora encontradas, ni se</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar los requerimientos funcionales para realizar los ajustes de software en sistema de información SIGII, con el fin de tipificar las PQRSDf desde el momento de su ingreso, así como generar los reportes e información que permita contar con una mejor trazabilidad y control sobre las solicitudes en cumplimiento de la normatividad vigente. <p>De otra parte, esta mejora contribuye a la generación de información estadística a partir de la fuente de información administrativa de acuerdo con lo señalado en la "Política de Gestión de Información Estadística de la Agencia" y en concordancia con lo indicado en el diligenciamiento del FURAG para la vigencia 2024, en el que se indica que se incorporaron procedimientos relacionados con la generación, procesamiento, reporte, difusión y uso de información estadística.</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementar reportes específicos de la relación de las PQRSDf ingresadas, que permitan el cruce de información para cada una de las dependencias y que faciliten el control preventivo para el cumplimiento de respuesta y

No.	Observaciones - Oportunidad de Mejora	Recomendación
	tiene conocimiento de una solución equivalente que se haya implementado.	trámite, así como la consolidación de la información trimestral.
4	De la verificación realizada en la página Web de la Agencia ITRC, sobre los trámites de PQRSD, se observa que solo se relaciona PQR, faltando las Denuncias y las Felicitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda a la segunda línea de defensa, ejercer el control para mantener actualizado el trámite de la página Web de la Agencia, incluyendo lo relacionado con las Denuncias y Felicitaciones en cumplimiento de la normatividad vigente y los lineamientos de transparencia.
5	En la matriz de riesgos de gestión de la agencia se encuentra un riesgo identificado. Aunque se reporta su adecuado monitoreo trimestral en la herramienta Integra, el control no es efectivo, por lo que se recomienda que su ejecución y evidencias de operatividad sea preventivo, tal como fue diseñado, con la finalidad de asegurar su efectividad, y no detectivo trimestral como actualmente se realiza de acuerdo con las evidencias aportadas en la herramienta Integra.	<ul style="list-style-type: none"> Identificar y gestionar el riesgo transversal de incumplimiento a los términos y calidad en la respuesta a los PQRSD recibidos en la Agencia, dando cumplimiento a la "Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas", versión 7, expedida por el DAFP. Dejar evidencia del cumplimiento de los controles, tal y como está definido en su redacción, y dejar el correspondiente soporte como evidencia del monitoreo en la herramienta Integra.