	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
Versión: 4	Vigencia: 08-2018

<p>AUDITORIA INTERNA: Seguimiento a las peticiones quejas y reclamos del sector central</p>	<p>FECHA ELABORACIÓN: Abril de 2020</p>
<p>DIRECTIVO RESPONSABLE: Héctor Fabio Álzate Bermúdez</p> <p>AUDITOR(ES): Pilar Rojas Marulanda.</p>	<p>DESTINATARIO: Despacho del Gobernador (Proceso de Atención al Ciudadano).</p>

ASPECTOS GENERALES

OBJETIVO(S): Verificar el cumplimiento de los preceptos constitucionales y legales aplicable a los derechos de petición que ingresan a la administración departamental sector central.


ALCANCE: Peticiones ingresadas en la Administración Departamental sector central, ultimo trimestre de 2019 y primer trimestre de 2020.

CRITERIOS: Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, procedimientos y formatos establecidos en el proceso de atención al cliente en lo referente a las PQRS.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

RECEPCIÓN PQRSDF

- La Administración Departamental tiene implementado para la recepción de PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones) el aplicativo Web denominado “**Sistema de PQRS**”, el cual se encuentra ingresando a la Web Institucional en la ruta <https://www.risaralda.gov.co/publicaciones/100014/pqrd/>.
- Con el fin de brindar una mejor atención al ciudadano la Administración Departamental implemento la Aplicación móvil “**PQRS GOBERNACIÓN DE RISARALDA**” la cual se puede descargar desde la Play store de Android. Esta aplicación móvil permite a los ciudadanos radicar y consultar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ante la Administración.


	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
<p>Versión: 4</p>	<p>Vigencia: 08-2018</p>



En caso que un ciudadano requiera presentar su PQRSDf en forma presencial (medio físico), se cuenta con la Ventanilla Única, esta se encuentra ubicada en el primer piso de las instalaciones de la Administración Departamental.

RESPUESTA A PQRSDf

- Con el fin de ilustrar a todos los funcionarios de la Administración Departamental en el correcto manejo de una PQRSDf, el proceso de Atención al Ciudadano cuenta con el

	<p align="center">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p align="center">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p align="center">INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
Versión: 4	Vigencia: 08-2018

instructivo denominado “**INSTRUCTIVO PARA DAR RESPUESTA A UNA PQRD EN SAIA**”, encontrado dentro del aplicativo SAIA (Sistema de Administración Integral de Información), para lo cual se ingresará por **Calidad/Atención al Ciudadano/Instructivos**.

- El proceso de atención al ciudadano cuenta con unas Políticas de Operación dentro de las cuales se encuentran las Disposiciones Generales, las cuales hacen referencia a los términos para dar respuesta a las diferentes peticiones.


Disposiciones Generales: Los términos para dar solución a las diferentes solicitudes son: Peticiones: 15 días. Quejas, Reclamos, Denuncias: 10 días. Sugerencias: 30 días. Las preguntas, quejas o reclamos se responderán en los términos legales, teniendo en cuenta la Constitución Nacional, ya sea notificando su solución, informando al usuario qué medidas se tomarán en cada caso o estableciendo los motivos por los cuales la Administración Departamental no puede resolver dicha petición. Artículos 20, 23, 73 y 74; Código Contencioso Administrativo, Artículo 13 de la Ley 1755 del 2015. Para temas de trazabilidad se utilizará el Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Cuando no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, entidad debe informar esta circunstancia al ciudadano antes del vencimiento del término señalado en la ley, enunciando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá o dará respuesta.

Si la Entidad no es la competente, se informará por escrito al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Ley Estatutaria 1755 del 30 de junio de 2015. Igualmente, el Departamento expidió el Decreto 1206 de 10 de agosto de 2018 “POR EL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE RISARALDA”.

	<p align="center">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p align="center">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p align="center">INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
Versión: 4	Vigencia: 08-2018

SEGUIMIENTO

El desarrollo de este informe obedece al primer seguimiento de la vigencia 2020, en materia de protección del Derecho Fundamental de Petición, toda vez que el mismo es determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión. Las respuestas deben cumplir con estos requisitos:

1. oportunidad
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado
3. Ser puesta en conocimiento del peticionario.


Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

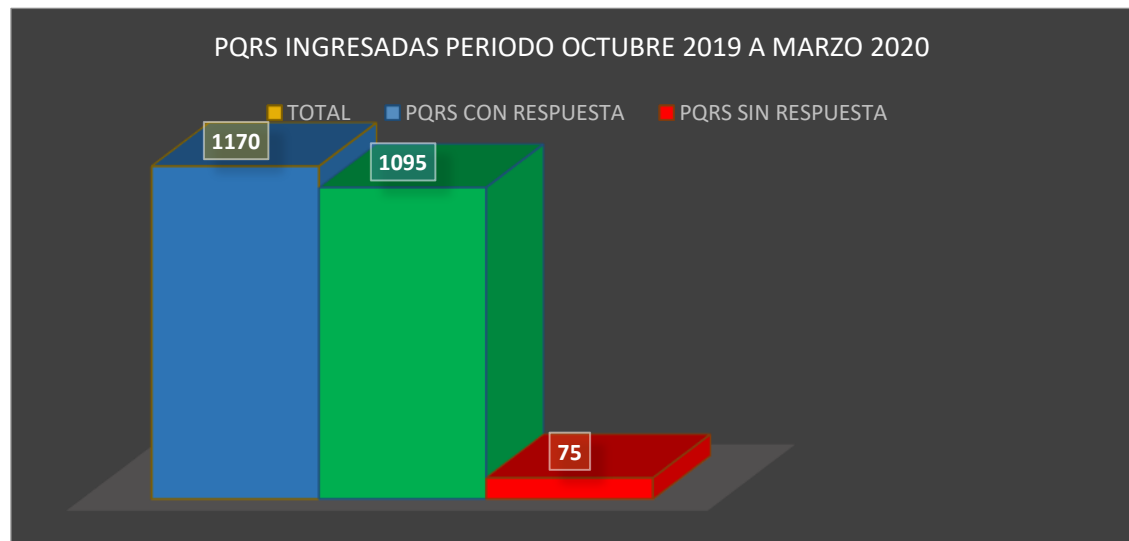
Con todo, por tratarse de un derecho fundamental, es preciso atender cuidadosamente dicha preceptiva procurando en todo caso la satisfacción de los usuarios mediante la pronta decisión completa y de fondo de las peticiones que se eleven a la Entidad.

De este primer seguimiento general a las PQRS, ingresadas a la Administración Departamental para el último trimestre del 2019 el primer trimestre de 2020, se procedió a exportar el reporte PQRS desde el aplicativo SAIA, con el fin de realizar la respectiva verificación teniendo en cuenta la fecha de corte anteriormente relacionada y se obtienen los siguientes resultados:

- PQRSDF QUE INGRESARON A LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA PERIODO COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE 2019 A MARZO 2020S**

PQRS INGRESADAS PERIODO OCTUBRE 2019 A MARZO 2020	
PQRS CON RESPUESTA	1095
PQRS SIN RESPUESTA	75
TOTAL	1170

	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
Versión: 4	Vigencia: 08-2018




HALLAZGOS

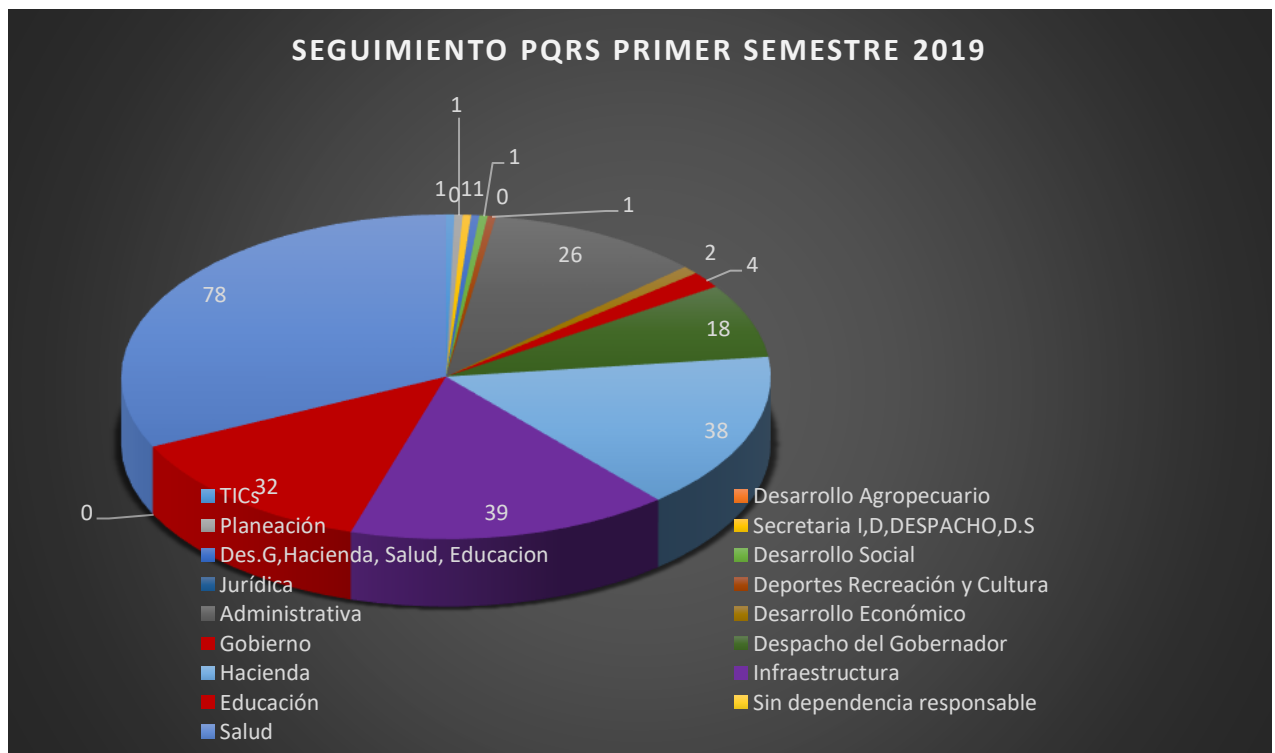
HALLAZGOS POSITIVOS:

1. Resaltar la Secretaría Jurídica y Desarrollo Agropecuario, las cuales no presentaron PQRS sin respuesta o extemporáneas.

SECRETARÍA	PQRS Con respuesta Extemporanea	PQRS Sin Respuesta
TICs	1	0
Desarrollo Agropecuario	0	0
Planeación	1	2
Secretaria I,D,DESPACHO,D.S	1	0
Des.G,Hacienda, Salud, Educación	1	0
Desarrollo Social	1	0
Jurídica	0	0
Deportes Recreación y Cultura	1	1
Administrativa	26	2

	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
Versión: 4	Vigencia: 08-2018


Desarrollo Económico	2	0
Gobierno	4	2
Despacho del Gobernador	18	7
Hacienda	38	3
Infraestructura	39	14
Educación	32	15
Sin dependencia responsable	0	7
Salud	78	22
TOTAL	243	75



OBSERVACIONES:

1. INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS QUE INGRESAN A LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL.


Para el primer seguimiento, el cual corresponde al periodo octubre 2019 a Marzo 2020, ingresaron a la Administración Departamental un total de 1170 PQRS, de las

	<p align="center">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p align="center">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p align="center">INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
Versión: 4	Vigencia: 08-2018


cuales 75 NO evidenciaban respuesta enlazada, y 243 presentan extemporaneidad en su respuesta, en el periodo auditado.

• **PQRS SIN RESPUESTAS POR DEPENDENCIAS Y RESPONSABLES:**


DEPENDENCIA RESPONSABLE	FUNCIONARIO RESPONSABLE	RADICADO	FECHA INGRESO	MEDIO SOLICITUD	No. TOTAL
DESPACHO DEL GOBERNADOR.	Francisco Luis Vásquez Quintero	4193	2020-02-13 15:40	web	7
	Sandra Viviana Gómez	4071	2020-02-13 08:46	web	
	Ana Cristina Suarez López	4050	2020-02-12 21:16	web	
		3660	2020-02-10 07:26	Correspondencia	
	Johanna Milena Lamprea Cortes	4027	2020-02-12 15:30	Email	
		2983	2020-02-03 15:47	Correspondencia	
	Andrés García Martínez	36414	2019-12-30 15:54		
SECRETARIA DE EDUCACION	Andrés Felipe Caicedo Neira	32792	2019-11-19 12:57		15
	Andrés Felipe Osorio Trejos	33287	2019-11-25 11:24	Email	
	Guillermo Bedoya Duran	169	2020-01-03 17:41	App Móvil	
	José Orlando Pineda Castrillón	33492	2019-11-26 20:18	web	
	Rafael Salazar Gartner	4365	2020-02-14 16:14	Correspondencia	
		4180	2020-02-13 15:04	Correspondencia	
		3477	2020-02-06 21:35	web	
		3476	2020-02-06 18:39	web	
		3053	2020-02-04 10:19	Correspondencia	
		1986	2020-01-24	web	

	<p align="center">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p align="center">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p align="center">INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
Versión: 4	Vigencia: 08-2018


			09:38		
		36358	2019-12-30 09:41	Corresponde ncia	
		36357	2019-12-30 09:39	Corresponde ncia	
		36121	2019-12-23 15:04	Corresponde ncia	
	Stephannya Ossa González	3973	2020-02-12 10:42	Corresponde ncia	
	Ángela Patricia Gallo Ramírez	29229	2019-10-15 09:29	web	
SECRETARIA DE GOBIERNO	Héctor Hincapié Escobar	277	2020-01-08 07:58	Corresponde ncia	2
	Martha Isabel Salazar Pineda	163	2020-01-03 16:11	Corresponde ncia	
SECRETARIA DE HACIENDA	María Mónica Martínez Pérez	3304	2020-02-05 16:53	Email	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	Gloria Inés Rodríguez Gálvez	36050	2019-12-20 16:50	Corresponde ncia	14
	Luz Adriana Cuervo Toro	4053	2020-02-13 07:18	Email	
		3426	2020-02-06 15:08	web	
		3250	2020-02-05 14:02	web	
		2248	2020-01-28 08:38	Corresponde ncia	
		1389	2020-01-19 20:07	web	
		1386	2020-01-19 19:52	Página web	
		1383	2020-01-19 19:26	Página web	
		1382	2020-01-19 19:22	Página web	
	Marco Antonio Rendón Arboleda	1674	2020-01-21 22:07	web	
		1216	2020-01-16 15:41	web	
		1215	2020-01-16 15:37	web	

	<p align="center">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p align="center">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p align="center">INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
Versión: 4	Vigencia: 08-2018

	Mauricio Alejandro Gallego Jiménez	2299	2020-01-28 12:24	Corresponde ncia	
	Olga Liliana Ospina Jiménez	2391	2020-01-29 10:32	Corresponde ncia	
SECRETARIA DE SALUD	Adriana Nicolasa Vélez	3867	2020-02-11 11:19	Corresponde ncia	22
		3503	2020-02-07 09:31	Corresponde ncia	
		3500	2020-02-07 09:26	Corresponde ncia	
		1595	2020-01-21 10:43	Corresponde ncia	
		1262	2020-01-17 09:20	web	
		35905	2019-12-19 15:56	Corresponde ncia	
		35473	2019-12-16 12:34	Corresponde ncia	
	Diego Alejandro Rincón Hurtado	35986	2019-12-20 12:02	web	
		35910	2019-12-19 16:04	web	
		35112	2019-12-11 16:45	web	
		34909	2019-12-10 10:30	web	
		34148	2019-12-03 17:48	web	
	Gloria Amparo Londoño Aguirre	29873	2019-10-18 19:59		
	Diana Milena Abad Moncada	4250	2020-02-14 09:19	web	
	Juan Carlos Herrera Uribe	36137	2019-12-24 11:39	web	
	Oscar Alejandro Bartolo Vélez	1189	2020-01-16 14:05	web	
	Sandra Milena Gómez Giraldo	2617	2020-01-30 16:53	web	
		2470	2020-01-30 08:11	Email	
		2109	2020-01-26	web	


	<p align="center">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p align="center">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p align="center">INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
Versión: 4	Vigencia: 08-2018

			16:32		
		34952	2019-12-10 14:23	Email	
		34703	2019-12-09 08:27	web	
	Sergio Eliecer León Ospina	33766	2019-11-29 10:45	Corresponde ncia	
SECRETARIA DE DEPORTE, RECREACION Y CULTURA	Sandra Milena Vélez Correa	4162	2020-02-13 13:09	web	1
SECRETARIA DE PLANEACION	Bleymirk Vargas Pulgarin	34507	2019-12-05 14:52	Corresponde ncia	2
	Diana Lucia Gómez Muñoz	33927	2019-12-02 11:49	Corresponde ncia	
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	Lina María Álzate Castaño	34745	2019-12-09 10:17	web	2
	Ana lise Barragán Mappe	34741	2019-12-09 10:10	Corresponde ncia	
	Liliana Andrea Mondragón Quiroz	36152	2019-12-26 09:32	web	2
		36051	2019-12-20 17:15	Corresponde ncia	
SIN ASIGNACION DEPENDENCIA RESPONSABLE	Gloria Clemencia Gómez Calderón	34826	2019-12-09 15:25	Corresponde ncia	1
	Marcela Urrea Pérez	34815	2019-12-09 14:28	web	1
	Ivonne Andrea Trejos Gartner	34665	2019-12-06 11:55	Corresponde ncia	1
	Mary Luz Giraldo Ramírez	32686	2019-11-18 16:15	web	2
		30649	2019-10-29 11:39	web	
	Diana Marcela Barraza Pereira	30272	2019-10-24 10:10	web	1
	Juan Pablo Cano Pulgarin	30129	2019-10-22 21:28	web	1
No. TOTAL					75


	<p align="center">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p align="center">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p align="center">INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
Versión: 4	Vigencia: 08-2018

• **PQRS CON ESPUESTAS EXTEMPORANEAS POR DEPENDENCIAS Y RESPONSABLES:**

DEPENDENCIA RESPONSABLE	FUNCIONARIO RESPONSABLE	RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE RESPUESTA	No. TOTAL
SECRETARIA DESPACHO DEL GOBERNADOR	Liliana Andrea Mondragón Quiroz	31183	2019-11-05 10:56	2019-12-04 14:26	4
		31038	2019-11-01 14:29	2019-11-29 09:51	
		31036	2019-11-01 14:27	2019-11-29 09:51	
		29379	2019-10-15 15:45	2019-11-21 13:36	
	Sandra Viviana Gómez Villegas	1176	2020-01-16 12:57	2020-02-10 09:40	11
		36047	2019-12-20 16:30	2020-02-04 08:39	
		36045	2019-12-20 16:26	2020-02-04 08:39	
		35353	2019-12-13 17:39	2020-02-04 08:40	
		35241	2019-12-13 08:26	2020-02-04 08:40	
		35240	2019-12-13 08:23	2020-02-04 10:27	
		34732	2019-12-09 09:57	2020-01-25 17:24	
		34695	2019-12-09 01:50	2020-01-22 12:06	
		31023	2019-11-01 12:27	2019-11-25 10:35	
		30928	2019-11-01 05:50	2019-11-25 10:35	
		29805	2019-10-18 11:58	2019-11-12 08:08	
	Andrea Arango Posada, Jorge Iván Delgado Arias	32771	2019-11-19 11:37	2019-12-26 17:23	1
	Carlos Alfonso Echeverri Cardona	761	2020-01-13 15:51	2020-02-12 15:53	1
	Yennifer Milady Soto Valencia	30491	2019-10-28 08:56	2019-11-27 20:30	1
DESPACHO DEL GOBERNADOR., SECRETARIA DE HACIENDA, SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA DE EDUCACION	Elsa Ximena Loaiza Rodríguez, John Jaime Montoya Zuluaga, María Fernanda Loaiza Montoya, Martha Lucía Castaño Echeverry, SANDRA VIVIANA GOMEZ	2138	2020-01-27 09:19	2020-02-18 16:38	1
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	Blanca Nelly Quiceno	3524	2020-02-07 10:31	2020-03-04 15:20	10
		36384	2019-12-30 10:50	2020-01-21 09:50	
		35623	2019-12-17 13:43	2020-01-10 12:06	
		35370	2019-12-16 08:45	2020-01-10 08:47	
		33249	2019-11-25 09:49	2019-12-18 16:20	
		32847	2019-11-20 09:19	2019-12-11 17:41	
		31806	2019-11-12 09:19	2019-12-03 16:14	
		30783	2019-10-30 16:12	2019-11-22 14:08	
		30080	2019-10-22 11:41	2019-11-13 16:33	
		29342	2019-10-15 14:37	2019-11-06 14:51	

	<p align="center">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p align="center">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p align="center">INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
Versión: 4	Vigencia: 08-2018

	Claudia Cristina Mejía Barreneche	4307	2020-02-14 11:37	2020-03-10 15:55	5
		2288	2020-01-28 11:16	2020-02-20 11:15	
		817	2020-01-14 10:41	2020-02-11 16:37	
		30302	2019-10-24 11:13	2019-11-14 14:37	
		30052	2019-10-22 09:56	2019-11-14 14:38	
	PAULA MARCELA LOAIZA ARANGO	30955	2019-11-01 09:15	2019-11-26 15:31	1
	José Alberto Loaiza Hernández	3549	2020-02-07 11:34	2020-02-29 09:16	3
		3383	2020-02-06 11:35	2020-03-03 09:31	
		30017	2019-10-21 16:12	2019-11-13 10:15	
	Blanca Nelly Quiceno, María Orfilia Lopez Cardona	36119	2019-12-23 14:55	2020-01-17 11:19	1
	DAVID FERNANDO GIRALDO ROJAS	31203	2019-11-05 11:49	2019-11-29 23:16	1
	ANDREA CATALINA PACHECO PAEZ	33425	2019-11-26 11:06	2019-12-26 17:52	1
	ANA IISE BARRAGAN MAPPE	1097	2020-01-15 20:57	2020-03-02 12:11	1
	maría Orfilia Lopez Cardona, Mariana Giraldo Agudelo	30524	2019-10-28 11:37	2019-11-18 10:29	3
		30523	2019-10-28 11:36	2019-11-18 10:30	
		30521	2019-10-28 11:34	2019-11-18 09:35	
SECRETARIA DE DEPORTE, RECREACION Y CULTURA	JORGE ANDRÉS COLORADO	31627	2019-11-08 10:41	2019-11-29 14:59	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, SECRETARIA DE DEPORTE, RECREACION Y CULTURA, DESPACHO DEL GOBERNADOR., SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	CARMENZA BUITRAGO BOTERO, Carlos Alfonso Echeverri Cardona, José Gersain Ramírez Pérez, Mauricio Alejandro Gallego Jiménez, SANDRA MILENA VELEZ CORREA	2148	2020-01-27 09:35	2020-03-10 15:01	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y COMPETITIVIDAD	Alba Esperanza Toro	34833	2019-12-09 15:46	2020-01-02 07:38	2
		34832	2019-12-09 15:40	2020-01-02 07:36	
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	ANDRES DAVID HERNANDEZ SANTOS	32271	2019-11-14 15:06	2019-12-05 14:54	1
SECRETARIA DE EDUCACION	Adriana Lucia Puerta Reyes, Ángela Patricia Gallo Ramírez	3496	2020-02-07 09:12	2020-02-29 11:06	2
		32932	2019-11-20 13:41	2019-12-11 07:24	
	Andrés Felipe Caicedo Neira	33987	2019-12-02 15:58	2020-03-09 07:06	1
	Ángela Patricia Gallo Ramírez	4099	2020-02-13 09:31	2020-03-05 10:47	5
		1984	2020-01-24 09:37	2020-02-27 14:42	
		374	2020-01-09 07:00	2020-02-27 15:53	
		360	2020-01-08 15:39	2020-02-12 15:47	
		35372	2019-12-16 08:51	2020-02-27 14:56	

	<p align="center">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p align="center">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p align="center">INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
Versión: 4	Vigencia: 08-2018

	DIANA MARCELA LOPEZ	33505	2019-11-27 09:02	2019-12-20 14:17	1
	Jaime Alberto Bohórquez Campiño	33317	2019-11-25 13:07	2020-01-02 15:37	1
	Juliana Ospina Lopez	737	2020-01-13 14:39	2020-02-25 15:03	1
	Luz Adriana Zapata Vergara	2302	2020-01-28 13:21	2020-02-25 14:58	2
		2280	2020-01-28 10:45	2020-03-04 11:17	
	MARIA DORA HOYOS GUZMAN	1787	2020-01-22 15:32	2020-02-13 11:16	1
	maría Helena Acevedo Arias	34072	2019-12-03 11:10	2020-02-19 19:50	1
	Martha Aydee Franco Ramírez	1486	2020-01-20 14:31	2020-02-19 16:17	4
		1096	2020-01-15 18:20	2020-02-19 16:17	
		32999	2019-11-21 09:15	2019-12-27 10:25	
		32989	2019-11-21 08:49	2019-12-17 11:16	
	Martha Lucia Castaño Echeverry	3034	2020-02-04 09:30	2020-02-26 17:23	1
	MARY LUZ GIRALDO RAMIREZ	32426	2019-11-15 12:43	2019-11-18 10:53:29	
	Norbey Osorio Álvarez	30799	2019-10-30 19:10	2019-11-22 13:57	
	Rafael Salazar Gartner	2020	2020-01-24 10:32	2020-02-27 15:51	10
		40	2020-01-02 11:30	2020-02-18 17:48	
		33949	2019-12-02 14:11	2020-02-22 08:17	
		33145	2019-11-22 10:55	2019-12-23 08:48	
		32840	2019-11-20 09:01	2020-02-13 18:53	
		32559	2019-11-18 10:00	2020-03-05 11:56	
		31570	2019-11-08 08:43	2020-02-24 14:04	
		31568	2019-11-08 08:40	2020-02-24 10:22	
		30798	2019-10-30 18:59	2020-02-24 12:20	
		29661	2019-10-17 11:43	2020-02-24 09:21	
	Will Robinson Lopera Cardona	32754	2019-11-19 10:56	2019-12-11 07:29	2
	Yeny Maribel Álzate Henao	33861	2019-11-29 16:40	2019-12-20 10:51	
SECRETARIA DE GOBIERNO	NORMA LILIANA JARAMILLO MARIN	1161	2020-01-16 11:42	2020-02-27 16:30	4
	HECTOR HINCAPIE ESCOBAR	33996	2019-12-02 16:24	2020-03-05 12:03	
	Martha Isabel Salazar Pineda	33688	2019-11-28 15:40	2019-12-20 15:39	
	Tatiana Betancourt Cañas	31047	2019-11-01 14:48	2019-11-25 16:51	
SECRETARIA DE HACIENDA	ISIS SOFIA FERNANDEZ BERNAL, maría Mónica Martínez Pérez	33218	2019-11-25 08:24	2019-12-18 12:11	1
	ISIS SOFIA FERNANDEZ BERNAL	35376	2019-12-16 09:16	2020-01-08 10:45	7
		33968	2019-12-02 15:10	2019-12-30 15:58	
		33649	2019-11-28 11:27	2019-12-19 16:43	
		33599	2019-11-27 15:58	2019-12-18 12:13	
		33371	2019-11-25 16:51	2019-12-16 16:00	



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 4

Vigencia: 08-2018

		32640	2019-11-18 13:21	2019-12-09 17:23	
		29356	2019-10-15 15:00	2019-11-06 07:54	
	JAIME ALBERTO MEJIA CARDONA	33040	2019-11-21 11:04	2019-12-27 15:10	1
	John Jairo Ángel Zapata	314	2020-01-08 11:13	2020-02-12 08:01	1
	Juan Esteban Albarracín Hernández	31805	2019-11-12 09:17	2019-12-03 15:00	6
		31240	2019-11-06 07:05	2019-11-27 15:42	
		30797	2019-10-30 16:57	2019-11-21 11:25	
		30719	2019-10-30 09:56	2019-11-26 21:37	
		30655	2019-10-29 12:26	2019-11-25 10:59	
		30085	2019-10-22 11:59	2019-11-18 10:47	
	Juan Sebastián Sánchez Duque	36091	2019-12-23 11:07	2020-01-20 07:47	3
		31741	2019-11-08 14:14	2020-01-15 23:54	
		31666	2019-11-08 11:35	2020-01-15 23:08	
	JULIANA IBARRA PEREZ	33053	2019-11-21 11:36	2019-12-16 11:40	5
		32822	2019-11-20 08:00	2019-12-16 16:13	
		31128	2019-11-05 08:43	2019-12-16 17:59	
		30896	2019-10-31 13:03	2019-12-16 11:49	
		30636	2019-10-29 11:07	2019-12-17 10:54	
	JULIANA IBARRA PEREZ, MILENA VALDES QUINTERO	864	2020-01-14 15:20	2020-02-11 16:16	1
	María Mónica Martínez Pérez	2171	2020-01-27 11:12	2020-02-18 15:26	6
		35911	2019-12-19 16:08	2020-02-21 07:05	
		33895	2019-12-02 09:53	2019-12-26 09:30	
		33519	2019-11-27 10:03	2019-12-23 16:08	
		32633	2019-11-18 12:47	2019-12-23 09:27	
		30194	2019-10-23 11:44	2019-11-15 10:11	
	Martha Cecilia Berrio Betancur	4124	2020-02-13 10:39	2020-03-09 10:11	5
		3245	2020-02-05 11:50	2020-02-27 11:24	
		33103	2019-11-22 09:08	2019-12-27 15:29	
		32201	2019-11-14 10:34	2019-12-11 17:35	
		29785	2019-10-18 11:00	2019-12-20 14:38	
	MILENA VALDES QUINTERO	843	2020-01-14 14:30	2020-02-11 11:04	2
		437	2020-01-09 11:52	2020-01-30 16:23	
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	Carlos Mauricio Escobar Echeverry	2956	2020-02-03 15:04	2020-03-11 13:29	1
	DIEGO FERNANDO MURILLO CASADIEGO, LUZ ADRIANA CUERVO TORO	33613	2019-11-28 08:01	2019-12-30 13:22	1
	ESTHER CECILIA BERMUDEZ ARIAS	32095	2019-11-13 15:32	2019-12-12 06:29	3



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 4

Vigencia: 08-2018

		31802	2019-11-12 09:09	2019-12-12 06:32	
		10665	2019-04-12 14:15	2019-05-14 14:04	
	Gloria Inés Rodríguez Gálvez	29383	2019-10-15 15:53	2019-11-06 14:25	2
		29382	2019-10-15 15:51	2020-01-14 18:05	
	José Alfredo Quintero Salazar, LUZ ADRIANA CUERVO TORO				1
		29788	2019-10-18 11:09	2019-11-27 05:32	
	LUZ ADRIANA CUERVO TORO	2057	2020-01-24 14:11	2020-02-21 12:27	24
		1810	2020-01-22 20:56	2020-02-26 18:43	
		1807	2020-01-22 20:36	2020-02-26 18:32	
		1672	2020-01-21 21:53	2020-03-03 16:52	
		1670	2020-01-21 21:39	2020-02-21 14:00	
		1633	2020-01-21 14:30	2020-02-20 13:01	
		1542	2020-01-20 21:14	2020-02-20 11:13	
		1469	2020-01-20 11:54	2020-02-20 10:29	
		1390	2020-01-19 20:18	2020-02-18 18:17	
		1388	2020-01-19 20:05	2020-03-03 20:12	
		1385	2020-01-19 19:43	2020-02-18 18:40	
		1384	2020-01-19 19:42	2020-02-20 10:58	
		1380	2020-01-19 19:12	2020-02-20 13:02	
		1379	2020-01-19 19:11	2020-02-26 18:30	
		1247	2020-01-17 08:26	2020-02-18 19:36	
		1237	2020-01-16 17:40	2020-02-20 10:55	
		1211	2020-01-16 15:22	2020-02-29 14:21	
		1209	2020-01-16 15:14	2020-02-20 10:44	
		1099	2020-01-15 21:27	2020-02-20 10:55	
		1098	2020-01-15 21:03	2020-02-18 15:45	
		871	2020-01-14 15:44	2020-02-26 18:39	
		775	2020-01-13 21:18	2020-02-26 18:29	
		773	2020-01-13 19:13	2020-02-26 18:31	
		33281	2019-11-25 11:13	2020-01-14 07:10	
	Marco Antonio Rendón Arboleda	4209	2020-02-13 16:52	2020-03-06 11:32	6
		1809	2020-01-22 20:55	2020-03-06 16:22	
		1808	2020-01-22 20:48	2020-02-27 11:53	
		1671	2020-01-21 21:45	2020-03-07 18:25	
		33923	2019-12-02 11:40	2019-12-26 15:17	
		30640	2019-10-29 11:19	2019-12-23 19:00	
	OLGA LILIANA OSPINA JIMENEZ	1021	2020-01-15 14:29	2020-03-11 11:57	1



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 4

Vigencia: 08-2018

SECRETARIA DE PLANEACION	José Diego Tafurth Masso	32107	2019-11-13 15:49	2020-01-03 20:33	1
SECRETARIA DE SALUD	Eduar Andres Camacho Beltran, Sergio Eliecer León Ospina	35537	2019-12-16 16:48	2020-01-07 10:28	1
	Eduar Andres Camacho Beltran, José Asdrúbal Morales Torres	35682	2019-12-18 08:20	2020-01-08 09:34	1
	LEONEL DE JESUS AGUIRRE OSPINA	30666	2019-10-29 14:37	2019-11-27 07:42	1
	Jhon Jaime Montoya Zuluaga	35830	2019-12-19 10:44	2020-02-17 16:42	1
	Eduar Andres Camacho Beltran	2996	2020-02-03 16:34	2020-02-26 13:47	74
		1518	2020-01-20 15:58	2020-02-11 14:22	
		1280	2020-01-17 09:58	2020-03-06 08:58	
		35233	2019-12-12 16:54	2020-01-02 16:58	
		35044	2019-12-11 11:22	2020-01-02 17:08	
		34735	2019-12-09 09:58	2020-01-02 17:00	
		34616	2019-12-06 10:25	2020-01-03 15:10	
		34385	2019-12-05 10:42	2020-01-02 17:04	
		34371	2019-12-05 09:52	2020-01-08 09:46	
		34334	2019-12-05 08:21	2020-01-07 14:22	
		34209	2019-12-04 10:27	2020-01-02 16:51	
		34075	2019-12-03 11:15	2020-01-02 16:53	
		33980	2019-12-02 15:40	2020-01-02 16:52	
		33840	2019-11-29 15:01	2020-01-02 16:57	
		33715	2019-11-28 17:00	2020-01-02 16:54	
		33594	2019-11-27 15:39	2020-01-02 16:58	
		33436	2019-11-26 11:50	2020-01-02 16:54	
		33430	2019-11-26 11:31	2020-01-02 16:54	
		33264	2019-11-25 10:24	2020-01-02 17:00	
		33065	2019-11-21 12:53	2020-01-02 17:00	
		32872	2019-11-20 10:44	2019-12-20 10:00	
		32854	2019-11-20 09:38	2019-12-20 08:56	
		32593	2019-11-18 11:00	2019-12-20 09:59	
		32490	2019-11-15 15:41	2019-12-20 10:29	
		32411	2019-11-15 11:57	2020-01-02 17:05	
		32404	2019-11-15 11:36	2019-12-06 11:42	
		31956	2019-11-13 08:03	2019-12-20 08:49	
		31712	2019-11-08 13:28	2019-12-06 11:43	
		31663	2019-11-08 11:32	2019-12-06 11:44	
		31546	2019-11-07 15:03	2019-12-06 11:43	



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador


EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 4

Vigencia: 08-2018

		31390	2019-11-07 08:12	2019-12-16 09:13
		31278	2019-11-06 10:15	2019-12-06 11:41
		31236	2019-11-05 14:57	2019-12-09 13:07
		31207	2019-11-05 12:24	2020-01-02 17:07
		31046	2019-11-01 14:47	2019-12-03 10:39
		30940	2019-11-01 08:43	2019-12-09 13:06
		30838	2019-10-31 09:26	2019-11-21 10:37
		30781	2019-10-30 16:11	2019-11-21 06:47
		30773	2019-10-30 14:54	2019-12-06 11:00
		30628	2019-10-29 10:43	2019-12-06 11:00
		30501	2019-10-28 09:29	2019-12-09 13:05
		30414	2019-10-25 11:52	2019-12-09 13:06
		30372	2019-10-25 09:09	2019-12-09 13:05
		30285	2019-10-24 10:45	2019-12-09 12:48
		30117	2019-10-22 15:22	2019-12-11 11:50
		30074	2019-10-22 11:21	2019-12-09 12:52
	Gloria Inés Giraldo Márquez	1252	2020-01-17 08:49	2020-03-09 12:26
		1192	2020-01-16 14:16	2020-03-10 07:31
	Guillermo Osorio García	1681	2020-01-22 07:44	2020-03-03 17:27
		1171	2020-01-16 12:32	2020-02-18 11:55
		35915	2019-12-19 16:33	2020-02-11 16:52
	Hernando Arana Montoya	955	2020-01-15 10:12	2020-03-02 17:45
	Liliana Patricia González Hincapié	29774	2019-10-18 10:24	2019-11-18 07:07
	LIRNE TERESA MORENO SALAZAR	2619	2020-01-30 20:50	2020-02-27 10:30
		30687	2019-10-29 15:37	2019-12-02 17:35
	Luz Marina Hernández Molina	33180	2019-11-22 13:29	2019-12-30 16:04
		31141	2019-11-05 09:27	2019-11-26 10:37
		30712	2019-10-30 09:16	2019-11-20 12:12
		30287	2019-10-24 10:50	2019-11-20 12:12
	María Natalia del Pilar Bolívar Lopez	34829	2019-12-09 15:30	2020-01-16 11:12
	MARTHA NELLY TRUJILLO	35282	2019-12-13 11:25	2020-01-24 14:00
	Olga Patricia De Los Ríos Sepúlveda	1378	2020-01-18 09:15	2020-02-29 13:34
	Sergio Eliecer León Ospina	3653	2020-02-09 10:59	2020-03-03 09:51
		2894	2020-02-03 11:02	2020-02-24 10:41
		2369	2020-01-29 09:29	2020-02-24 10:24
		1623	2020-01-21 12:13	2020-02-24 10:06
		1233	2020-01-16 17:00	2020-02-11 08:46
		888	2020-01-14 20:45	2020-02-11 07:58

	<p align="center">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p align="center">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p align="center">INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
Versión: 4	Vigencia: 08-2018

		36429	2019-12-30 16:49	2020-01-22 16:43	
		36427	2019-12-30 16:34	2020-01-20 10:48	
		35670	2019-12-17 17:50	2020-01-09 14:33	
		35644	2019-12-17 15:17	2020-03-09 11:28	
		32483	2019-11-15 15:30	2019-12-09 10:01	
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	MARCELA URREA PEREZ	30700	2019-10-29 18:18	2019-11-27 11:14	1


No. TOTAL	243
------------------	------------

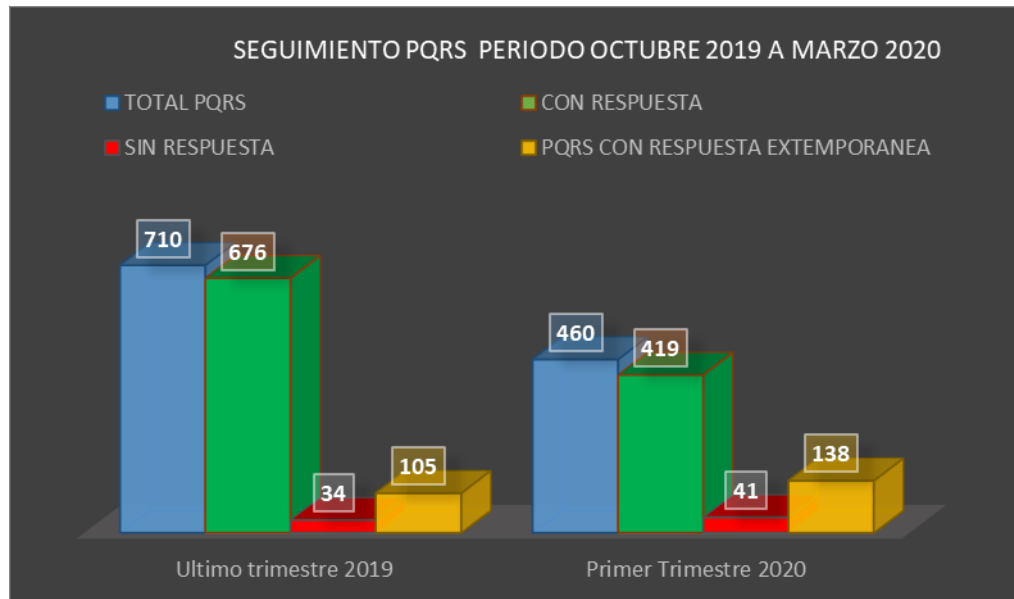
2. Revisar los controles de los riesgos No. 2 y 3 del proceso de Atención al Ciudadano *“Inadecuado tratamiento de las peticiones, quejas reclamos, denuncias y sugerencias.”* e *“Inoportunidad y/o incumplimiento en los tiempos de respuesta a los requerimientos de la comunidad educativa.”* respectivamente, ya que se evidenció su materialización, teniendo en cuenta que a la fecha se cuentan con PQRS sin respuesta y/o con respuestas extemporáneas.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el segundo seguimiento a las PQRS del periodo comprendido entre octubre 2019 y marzo 2020, se pudo evidenciar que hubo un incremento en el número de PQRS sin respuesta, y una disminución en las PQRS con respuestas extemporáneas, como se puede ver en el siguiente gráfico:

FECHA DE SEGUIMIENTO	TOTAL PQRS	CON RESPUESTA	PQRS CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	SIN RESPUESTA
Ultimo trimestre 2019	710	676	105	34
Primer Trimestre 2020	460	419	138	41


	<p align="center">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p align="center">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p align="center">INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
Versión: 4	Vigencia: 08-2018



Por lo anterior la Administración Departamental, deberá seguir trabajando en función de fortalecer el proceso de Atención al Ciudadano, con el fin de cumplir a cabalidad su objetivo **“Atender de manera oportuna y eficiente al ciudadano, procurando satisfacer sus requerimientos y/o tramites, dando tratamiento eficiente, efectivo y eficaz a las peticiones, quejas reclamos y sugerencias.”**.

Por ultimo las siguientes PQRS No cuentan con más información en el archivo que se exporta directamente de la herramienta SAIA.

RADICADO	FECHA INGRESO	DEPENDENCIA INGRESO
3596	2020-02-07 15:08	SECRETARIA DE SALUD
2737	2020-01-31 15:06	SECRETARIA DE SALUD
34372	2019-12-05 09:53	SECRETARIA DE SALUD
34356	2019-12-05 09:21	SECRETARIA DE SALUD
34208	2019-12-04 10:25	SECRETARIA DE SALUD

	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
<p>Versión: 4</p>	<p>Vigencia: 08-2018</p>

Del presente informe se enviará copia a la Dirección de Control Interno Disciplinario, para los fines pertinentes.



PILAR ROJAS M.
AUDITOR(A).