

	<b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</b>  <b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>  <b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>
Versión: <b>5</b>	Vigencia: <b>07-2021</b>

<b>AUDITORIA INTERNA:</b> <i>Seguimiento a las peticiones quejas y reclamos del sector central periodo Noviembre – Diciembre 2021</i>	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> <i>Enero 2021.</i>
<b>DIRECTIVO RESPONSABLE:</b> <i>(María Nancy Escobar Morales )</i>	<b>DESTINATARIO:</b> <i>Despacho del Gobernador (Proceso de Atención al Ciudadano).</i>
<b>AUDITOR(ES):</b> <i>Pilar rojas Marulanda.</i>	

## 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, a corte del periodo noviembre – diciembre de 2021.*

**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 PQRSD.*

## DESARROLLO DE LA AUDITORIA

### **RECEPCIÓN PQRSD**

*La Administración Departamental tiene implementado para la recepción de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones) el aplicativo Web denominado “**Sistema de PQRS**”, el cual se encuentra ingresando a la página Web Institucional en la ruta <https://www.risaralda.gov.co/publicaciones/153467/radica-pqrsd/>.*

*Con el fin de brindar una mejor atención al ciudadano la Administración Departamental tiene implementada una 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 style="text-align: center;"><b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b></p>
<p>Versión: <b>5</b></p>	<p>Vigencia: <b>07-2021</b></p>



BUSCAR



Inicio La Gobernación Atención y Servicios a la Ciudadanía Trámites y servicios Transparencia Risarald:

radica-pqrsd

Inicio radica-pqrsd

## Radique y Consulte aquí su PQRS

“Toda persona tiene **derecho** a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”.

Art.13 - Ley 1788 de 2015



**RISARALDA**  
Sentimiento de Todos



RADICA PQRS



CONSULTA PQRS

Descarga nuestra aplicación móvil:



Google Play



App Store

*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.*

	<p style="text-align: center;"><b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b></p>
<p>Versión: <b>5</b></p>	<p>Vigencia: <b>07-2021</b></p>

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

**Definiciones:**

**Petición:** Es derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta solución. **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de unos o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o gestión de la entidad. **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal administrativa-sancionatoria o ético-profesional. **Felicitaciones:** Manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso fausto para él.

**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*

	<p style="text-align: center;"><b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b></p>
<p>Versión: <b>5</b></p>	<p>Vigencia: <b>07-2021</b></p>

*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 remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.*

#### **SEGUIMIENTO.**

*El desarrollo de este informe obedece al seguimiento de la vigencia 2021 con el reporte correspondiente a los meses de Noviembre y Diciembre, 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.*

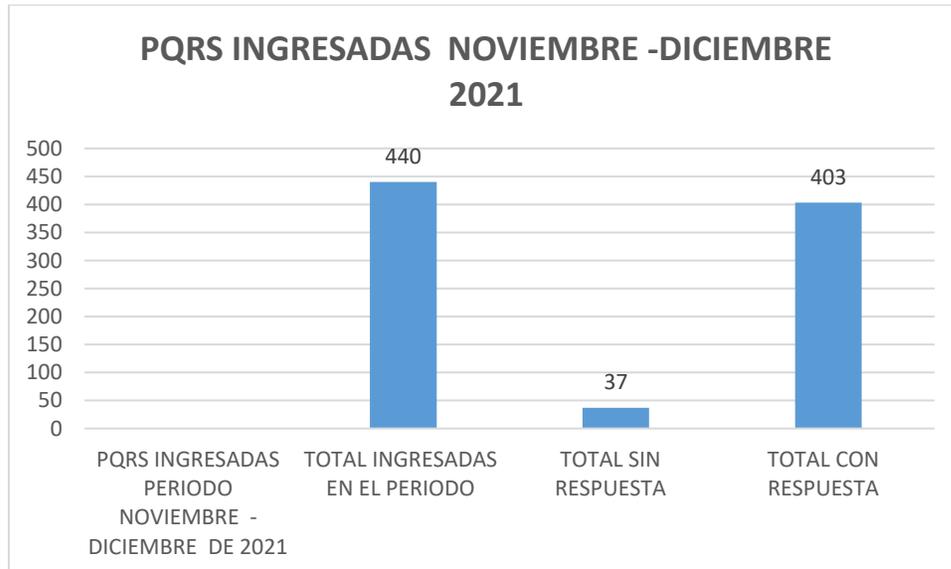
***Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.***

*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 segundo seguimiento general a las PQRS, ingresadas a la Administración Departamental para los periodos de noviembre y diciembre 2021, 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:

PQRS INGRESADAS PERIODO NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2021	
TOTAL INGRESADAS EN EL PERIODO	440
TOTAL SIN RESPUESTA	37
TOTAL CON RESPUESTA	403



	<b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</b>  <b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>  <b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>
Versión: <b>5</b>	Vigencia: <b>07-2021</b>

Información Observada:

**INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD QUE INGRESAN A LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL.**

*Para el seguimiento, el cual corresponde al periodo Noviembre 2021 a Diciembre 2021, ingresaron a la Administración Departamental un total de 440 PQRs, de las cuales 37 NO evidenciaban respuesta enlazada, y ocho presentan extemporaneidad en su respuesta, en el periodo auditado.*

*este seguimiento se realizó teniendo presente la calamidad por coronavirus - COVID-19, por lo cual se decretó el Estado de Emergencia por parte del Gobierno Nacional mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional" así como la expedición del Decreto Ley 491 del 28 de Marzo de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica" en este sentido la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta a las peticiones y solicitudes fue ampliada según lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, el anterior sigue vigente a la fecha de seguimiento de este informe.*

**PQRS, ingresadas entre el periodo noviembre – diciembre 2021 sin respuesta por dependencia.**

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MEDIO DE SOLICITUD
39296	2021-12-28 16:15	Daniela Fernanda Valencia Agudelo		Página web
39293	2021-12-28 14:42	Sandra Viviana Gómez	DESPACHO DEL GOBERNADOR	Página web
39237	2021-12-28 10:42	Olga Liliana Ospina Jiménez	DESPACHO GOBERNADOR	Página web
39159	2021-12-27 11:22	Andrés Felipe Caicedo Neira	DESPACHO GOBERNADOR	Correspondencia



DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho  
del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 5

Vigencia: 07-2021

39066	2021-12-24 08:45	Constanza Eliana Orozco González	DESPACHO GOBERNADOR	Página web
39045	2021-12-23 14:56	Andrés Felipe Caicedo Neira	DESPACHO GOBERNADOR	Correspondencia
39043	2021-12-23 14:49	Andrés Felipe Caicedo Neira	DESPACHO GOBERNADOR	Correspondencia
39041	2021-12-23 14:42	Andrés Felipe Caicedo Neira	DESPACHO GOBERNADOR	Correspondencia
38912	2021-12-22 12:27	Constanza Eliana Orozco González	DESPACHO GOBERNADOR	Página web
38910	2021-12-22 12:20	Constanza Eliana Orozco González	DESPACHO GOBERNADOR	Página web
38875	2021-12-22 11:19	Constanza Eliana Orozco González	DESPACHO GOBERNADOR	Página web
38658	2021-12-21 08:12	Andrés Felipe Caicedo Neira	DESPACHO GOBERNADOR	Email
38547	2021-12-20 10:13			Email
38256	2021-12-16 10:21			Correspondencia
37990	2021-12-14 15:31	Andrés Felipe Caicedo Neira	DESPACHO GOBERNADOR	Correspondencia
37989	2021-12-14 15:12	Pedro Luis Castañeda Galvis	DESPACHO GOBERNADOR	Correspondencia
37852	2021-12-14 08:53	Lirne Teresa Moreno Salazar	DESPACHO GOBERNADOR	Página web
37848	2021-12-14 08:37	Andrés Felipe Caicedo Neira	DESPACHO GOBERNADOR	Correspondencia
37699	2021-12-13 07:54	Andrés Felipe Caicedo Neira	DESPACHO GOBERNADOR	Email
37487	2021-12-09 10:40	Andrés Felipe Caicedo Neira	DESPACHO GOBERNADOR	Email
37390	2021-12-07 14:51	Paula Andrea Zamora Berrio		Correspondencia
37104	2021-12-04 15:41	Juan Carlos Herrera Uribe	DESPACHO GOBERNADOR	App MÃ³vil
36390	2021-11-29 10:58	Juan Carlos Herrera Uribe	DESPACHO GOBERNADOR	App MÃ³vil
34966	2021-11-18 08:11	Andrés Felipe Caicedo Neira	DESPACHO GOBERNADOR	Email
34915	2021-11-17 14:57	Alejandro Ospina López		Email
34848	2021-11-17 11:39	Claudia Marcela Muñoz Correa	DESPACHO GOBERNADOR	Página web
34722	2021-11-16 17:29	Claudia Marcela Muñoz Correa	DESPACHO GOBERNADOR	Página web
34465	2021-11-12 13:11	Julián David Castañeda Agudelo	DESPACHO DEL GOBERNADOR	Página web
34419	2021-11-12 10:08	Luz Yaneth Toro Cuervo	DESPACHO GOBERNADOR	Correspondencia
34348	2021-11-11 17:11	Luisa Fernanda Cardona Sánchez		Email
34347	2021-11-11 17:05	Luisa Fernanda Oyola Lopera		Email
34041	2021-11-10 11:43	Pedro Luis Castañeda Galvis	DESPACHO GOBERNADOR	Email
33993	2021-11-10 10:21	Jorge Ivan Morales Rivera	DESPACHO GOBERNADOR	Correspondencia
33695	2021-11-08 15:53	Pedro Luis Castañeda Galvis	DESPACHO GOBERNADOR	Correspondencia

	<b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</b>  <b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>  <b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>
Versión: <b>5</b>	Vigencia: <b>07-2021</b>

33534	2021-11-06 10:47	Diego Alejandro Rincón Hurtado	DESPACHO GOBERNADOR	Página web
33500	2021-11-05 16:11	Juan Carlos Herrera Uribe	DESPACHO GOBERNADOR	Página web
33242	2021-11-04 13:43	Luisa Fernanda Agudelo Duque		Correspondencia
<b>TOTAL</b>				<b>37</b>

**PQRS con Respuesta extemporánea ingresadas entre el periodo noviembre – diciembre 2021 sin respuesta por dependencia**

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA
34333	2021-11-11 16:18	Jaime Eduardo Pajoy Calvo, Julio Cesar Andrade Victoria	DESPACHO GOBERNADOR	Email	2021-12-31 12:01
34081	2021-11-10 14:38	Oscar Alexis Sanabria Chica	DESPACHO DEL GOBERNADOR	Página web	2022-01-04 09:11
33963	2021-11-10 09:14	Flor Elay Andrea Rendon Echeverry	DESPACHO GOBERNADOR	BuzÃ³n	2022-01-15 15:16
33619	2021-11-08 11:40	Julio Cesar Andrade Victoria	DESPACHO GOBERNADOR	Correspondencia	2021-12-27 22:01
33420	2021-11-05 10:53	KATYA JIMENA QUIROZ NARANJO	DESPACHO DEL GOBERNADOR	Página web	2021-12-27 13:22
32937	2021-11-03 09:18	Laura Victoria Agudelo Manga	DESPACHO GOBERNADOR	Email	2021-12-23 10:38
32833	2021-11-02 11:25	MARTHA CECILIA BERRIO BETANCUR	DESPACHO GOBERNADOR	Email	2021-12-21 07:51
32763	2021-11-02 07:28	Catalina Ocampo Morales	DESPACHO GOBERNADOR	Email	2021-12-21 18:48

	<b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</b>  <b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>  <b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>
Versión: <b>5</b>	Vigencia: <b>07-2021</b>

## OBSERVACIONES

*Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD, que ingresaron durante el periodo comprendido noviembre – diciembre del año 2021 al Departamento de Risaralda, como se observa en el gráfico.*

*Se observaron un total de ocho respuestas arrojadas por el reporte de PQRs, que no se encuentran enlazadas a sus respectivas dependencias como se indica en el procedimiento de PQRs, del departamento de Risaralda.*



	<b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</b>  <b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>  <b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>
Versión: <b>5</b>	Vigencia: <b>07-2021</b>

*Se observa de manera consolidada las respuestas que se realizaron de manera extemporánea a las PQRSD, que ingresaron al Departamento de Risaralda en el periodo comprendido de noviembre – diciembre 2021 para un total de ocho respuestas extemporáneas. Lo que conduce a no cumplir con el objetivo de “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.”*

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA
34333	2021-11-11 16:18	Jaime Eduardo Pajoy Calvo, Julio Cesar Andrade Victoria	DESPACHO GOBERNADOR	Email	2021-12-31 12:01
34081	2021-11-10 14:38	Oscar Alexis Sanabria Chica	DESPACHO DEL GOBERNADOR	Página web	2022-01-04 09:11
33963	2021-11-10 09:14	Flor Elay Andrea Rendon Echeverry	DESPACHO GOBERNADOR	Buzón	2022-01-15 15:16
33619	2021-11-08 11:40	Julio Cesar Andrade Victoria	DESPACHO GOBERNADOR	Correspondencia	2021-12-27 22:01
33420	2021-11-05 10:53	KATYA JIMENA QUIROZ NARANJO	DESPACHO DEL GOBERNADOR	Página web	2021-12-27 13:22
32937	2021-11-03 09:18	Laura Victoria Agudelo Manga	DESPACHO GOBERNADOR	Email	2021-12-23 10:38
32833	2021-11-02 11:25	MARTHA CECILIA BERRIO BETANCUR	DESPACHO GOBERNADOR	Email	2021-12-21 07:51
32763	2021-11-02 07:28	Catalina Ocampo Morales	DESPACHO GOBERNADOR	Email	2021-12-21 18:48

*Se evidencio en el reporte obtenido del aplicativo SAIA, como insumo para el corte del presente seguimiento de las PQRSD, sin dependencia responsable incumpliendo con el objetivo del procedimiento establecido de PQRSD, “Garantizar la recepción, remisión por competencias.....”*

	<p style="text-align: center;"><b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b></p>
<p>Versión: <b>5</b></p>	<p>Vigencia: <b>07-2021</b></p>

## RECOMENDACIONES

*Se materializaron los riesgos, del proceso de Atención al Ciudadano “Inadecuado tratamiento de las peticiones, quejas reclamos, denuncias y sugerencias.” e “Inoportunidad y deficiencia en la atención a la ciudadanía.” respectivamente, se requiere revisar los controles establecidos, teniendo en cuenta que a la fecha se cuentan con PQRS sin respuesta y/o con respuestas extemporánea. Inoportunidad y deficiencia en la atención a la ciudadanía.*

*Se requiere que la administración Departamental, siga 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.” Teniendo presente el total de 167 respuestas extemporáneas y 90 sin respuesta.*

*Es necesario revisar el protocolo de atención al ciudadano y verificar si es pertinente su actualización, así, como el procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (pqrsdf), para cumplir con el objetivo: Garantizar la recepción, **remisión** por competencias, gestión y respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que presente la comunidad ya sea de forma verbal, escrita, telefónica o vía virtual, en relación con el servicio que presta la entidad.*