	<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: 5	Vigencia: 07-2021

AUDITORIA INTERNA: <i>Segundo Seguimiento a las peticiones quejas y reclamos del sector central</i>	FECHA ELABORACIÓN: <i>Diciembre 2021.</i>
DIRECTIVO RESPONSABLE: <i>(Héctor Fabio álzate Bermúdez)</i>	DESTINATARIO: <i>Despacho del Gobernador (Proceso de Atención al Ciudadano).</i>
AUDITOR(ES): <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 de octubre 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>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>
<p>Versión: 5</p>	<p>Vigencia: 07-2021</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 1765 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.

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 instructivo, PARA DAR RESPUESTA A UNA PQRS EN SAIA”, encontrado dentro del

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

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 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

	<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: 5	Vigencia: 07-2021

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


SEGUIMIENTO.

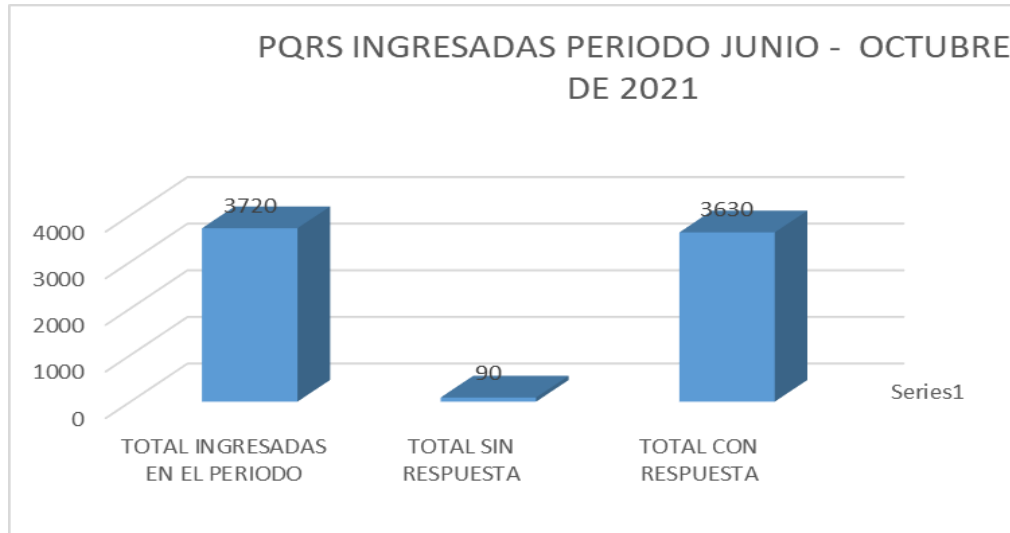
El desarrollo de este informe obedece al segundo seguimiento de la vigencia 2021, en materia de protección del Derecho Fundamental de Petición, toda vez que el mismo es determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizan otros derechos constitucionales, como 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 el segundo semestre 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 JUNIO - OCTUBRE DE 2021	
TOTAL INGRESADAS EN EL PERIODO	3720
TOTAL SIN RESPUESTA	90
TOTAL CON RESPUESTA	3630


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



OBSERVACIONES:

INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS QUE INGRESAN A LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL. Para el segundo seguimiento, el cual corresponde al periodo junio 2021 a octubre 2021, ingresaron a la Administración Departamental un total de 3720 PQRS, de las cuales 90 NO evidenciaban respuesta enlazada, y 167 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.

	<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: 5	Vigencia: 07-2021

PQRS, ingresadas entre el periodo junio – octubre 2021 sin respuesta por dependencia.

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MEDIO DE SOLICITUD
27281	2021-09-13 07:20	Johana Yepes Yepes	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	Correspondencia
21717	2021-08-04 12:55	David Ricardo Cuervo Tabares	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	Pagina web
14816	2021-06-10 15:45	Paula Marcela Loaiza Arango	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	Pagina web
Tota,				3

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MEDIO DE SOLICITUD
27279	2021-09-12 22:28	Juan Sebastian Jimenez Orrego	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y COMPETITIVIDAD	Pagina web
TOTAL				1

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MEDIO DE SOLICITUD
28383	2021-09-21 12:00	Jose Fernando Giraldo Hernandez	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	Pagina web
TOTAL				1

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MEDIO DE SOLICITUD
29258	2021-09-30 07:34	Constanza Eliana Orozco Gonzalez	SECRETARIA DE EDUCACION	Pagina web
29055	2021-09-28 11:21	Pedro Luis Castañeda Galvis	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
28915	2021-09-27 12:03	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
28900	2021-09-27 11:19	Olga Liliana Rendon Benjumea	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
28880	2021-09-27 10:35	Paula Andrea Porras Muñoz	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
28544	2021-09-22 14:03	Pedro Luis Castañeda Galvis	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
28451	2021-09-22 08:20	Pedro Luis Castañeda Galvis	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
27999	2021-09-17 15:29	Sebastian Valencia Salazar	SECRETARIA DE EDUCACION	Email
27892	2021-09-17 07:57	Marcela Hoyos Toro	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
27832	2021-09-16 11:43	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
27383	2021-09-13 14:16	Pedro Luis Castañeda Galvis	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

27381	2021-09-13 14:12	Pedro Luis Castañeda Galvis	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
27218	2021-09-10 13:51	Monica Mejia Suarez	SECRETARIA DE EDUCACION	Email
27177	2021-09-10 11:13	Paula Andrea Porras Muñoz	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
27170	2021-09-10 11:05	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
27094	2021-09-09 16:59	Pedro Luis Castañeda Galvis	SECRETARIA DE EDUCACION	Pagina web
26572	2021-09-06 23:36	Alejandro Ospina López	SECRETARIA DE EDUCACION	Pagina web
26449	2021-09-06 10:40	Pedro Luis Castañeda Galvis	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
26447	2021-09-06 10:37	Pedro Luis Castañeda Galvis	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
26300	2021-09-03 14:06	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Email
26096	2021-09-03 10:19	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Email
26057	2021-09-03 09:36	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Email
26002	2021-09-03 07:36	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Email
25477	2021-08-30 15:29	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
25360	2021-08-30 14:29	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
25339	2021-08-30 14:18	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
25072	2021-08-27 14:32	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
24926	2021-08-27 11:57	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
24748	2021-08-26 13:16	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
24697	2021-08-26 12:42	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
24596	2021-08-26 11:30	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
24127	2021-08-24 13:13	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
24021	2021-08-23 15:33	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
23723	2021-08-20 11:09	Pedro Luis Castañeda Galvis	SECRETARIA DE EDUCACION	
23722	2021-08-20 11:09	Pedro Luis Castañeda Galvis	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
23685	2021-08-20 08:29	Paula Andrea Porras Muñoz	SECRETARIA DE EDUCACION	
23582	2021-08-19 11:19	Pedro Luis Castañeda Galvis	SECRETARIA DE EDUCACION	Email
22286	2021-08-09 12:19	Tania Suarez Mendez	SECRETARIA DE EDUCACION	Email
22173	2021-08-06 14:34	Carlos Aandres Arias Hurtado	SECRETARIA DE EDUCACION	Pagina web
21504	2021-08-04 10:12	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Correspondencia
20334	2021-07-29 09:32	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	Email



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

19608	2021-07-23 08:38	Pedro Luis Castañeda Galvis	SECRETARIA DE EDUCACION	
19343	2021-07-21 11:44	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Email
18684	2021-07-16 10:05	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Pagina web
18588	2021-07-15 15:04	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Pagina web
15948	2021-06-22 15:32	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Email
14747	2021-06-10 10:33	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	Email
13893	2021-06-01 15:48	Nixida Lilibier Diaz Ramirez	SECRETARIA DE EDUCACION	Email
13893	2021-06-01 15:48	Andres Felipe Caicedo Neira	SECRETARIA DE EDUCACION	Email
13713	2021-06-01 07:27	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	Pagina web
TOTAL				51

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MEDIO DE SOLICITUD
29218	2021-09-29 13:35	Diego Fernando Cardona Vasquez	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	Email
29181	2021-09-29 11:01	Juan Daniel Giraldo Ochoa	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	Correspondencia
28499	2021-09-22 10:30	Catalina Ocampo Morales	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	Email
24668	2021-08-26 12:19	Leidy Alexandra Trejos Carvajal	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	Email
20197	2021-07-28 11:34	Gustavo Cardona Aguirre	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	Pagina web
16858	2021-06-30 14:31	Marco Antonio Rendon Arboleda	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	Pagina web
TOTAL				6

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MEDIO DE SOLICITUD
29304	2021-09-30 09:54	Rocio Cardona Tamayo	SECRETARIA DE SALUD	Pagina web
29223	2021-09-29 13:46	Juan Carlos Herrera Uribe	SECRETARIA DE SALUD	Pagina web
29089	2021-09-28 14:45	Juan Carlos Herrera Uribe	SECRETARIA DE SALUD	App MÃ³vil
28805	2021-09-24 16:39	Juan Carlos Herrera Uribe	SECRETARIA DE SALUD	App MÃ³vil
28624	2021-09-23 10:42	Edgar Hernando Navarro Zuluaga	SECRETARIA DE SALUD	Email
28571	2021-09-22 19:34	Daniela Fernanda Valencia Agudelo	SECRETARIA DE SALUD	Pagina web
27992	2021-09-17 15:05	Diego Alejandro Rincon Hurtado	SECRETARIA DE SALUD	Correspondencia
21223	2021-08-03 08:41	Sergio Eliecer Leon Ospina	SECRETARIA DE SALUD	Verbal



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA


Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

19783	2021-07-26 08:29	Diego Alejandro Rincon Hurtado	SECRETARIA DE SALUD	Pagina web
19752	2021-07-25 12:20	Natalia Hincapie Cardona	SECRETARIA DE SALUD	Pagina web
17645	2021-07-08 14:06	Diego Alejandro Rincon Hurtado	SECRETARIA DE SALUD	Pagina web
14498	2021-06-08 20:41	Juan Carlos Herrera Uribe	SECRETARIA DE SALUD	Pagina web
14413	2021-06-08 11:28	Luz Estella Giraldo Parra	SECRETARIA DE SALUD	Email
14413	2021-06-08 11:28	Luz Estella Giraldo Parra	SECRETARIA DE SALUD	Email
14313	2021-06-05 15:28	Juan Carlos Herrera Uribe	SECRETARIA DE SALUD	Pagina web
TOTAL				15

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MEDIO DE SOLICITUD
14936	2021-06-12 14:07	Alejandra Gonzalez Suarez	SECRETARIA JURIDICA	Pagina web
TOTAL				1

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MEDIO DE SOLICITUD
29428	2021-10-01 07:48			Email
29077	2021-09-28 13:26			Email
28979	2021-09-27 16:44			Pagina web
28806	2021-09-24 17:52			Email
24072	2021-08-24 10:13	Duparfay De Jesus Buitrago Torres		Correspondencia
19371	2021-07-21 14:01	Maria Bibiana Osorio Sanchez		Pagina web
18517	2021-07-15 10:35	Maria Bibiana Osorio Sanchez		Pagina web
18508	2021-07-15 10:11	Maria Bibiana Osorio Sanchez		Pagina web
18483	2021-07-15 09:37	Maria Bibiana Osorio Sanchez		Pagina web
17985	2021-07-12 10:55	Elsa Helena Rubiano Villegas		
TOTAL				10

	<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: 5	Vigencia: 07-2021

**PQRS con Respuesta extemporánea ingresadas entre el periodo junio – octubre 2021
sin respuesta por dependencia**

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA
16421	2021-06-26 13:25	Julian David Castañeda Agudelo	DESPACHO DEL GOBERNADOR.	queja	Pagina web	2021-08-20 12:08
16097	2021-06-23 13:48	Carlos Jairo Bedoya Naranjo	DESPACHO DEL GOBERNADOR.	solicitud de informacion	Pagina web	2021-10-13 10:11
15245	2021-06-16 12:00	Julian David Castañeda Agudelo	DESPACHO DEL GOBERNADOR.	peticion	Pagina web	2021-08-10 11:09
TOTAL						3

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA
25840	2021-09-01 15:35	Johana Yepes Yepes	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	peticion	Correspondencia	2021-11-10 09:52
16207	2021-06-24 11:00	PAULA MARCELA LOAIZA ARANGO	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	solicitud de informacion	Email	2021-08-23 10:01
15410	2021-06-17 10:25	Diego Alejandro Arango Lopez	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	peticion	Correspondencia	2021-08-23 08:45
14816	2021-06-10 15:45	PAULA MARCELA LOAIZA ARANGO	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	peticion	Pagina web	2021-08-23 13:25
TOTAL						4

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA
15958	2021-06-22 18:04	Yenny Alexandra Ramirez Ramirez	SECRETARIA DE DEPORTE, RECREACION Y CULTURA	solicitud de informacion	Pagina web	2021-08-13 07:06
TOTAL						1

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA
23295	2021-08-17 13:56	Luisa Fernanda Oyola Lopera	SECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO	peticion	Email	2021-10-05 15:27
16651	2021-06-29 10:00	Luisa Fernanda Oyola Lopera	SECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO	queja	Pagina web	2021-09-01 17:57
TOTAL						2

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA
17228	2021-07-06 09:11	Felipe Rodriguez Ramirez, Luisa Fernanda Oyola Lopera	SECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO, SECRETARIA DE GOBIERNO			2021-08-24 13:22
TOTAL						1



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA
16374	2021-06-25 12:35	ANDRES DAVID HERNANDEZ SANTOS	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	peticion		2021-08-26 08:23
14578	2021-06-09 11:35	ANDRES DAVID HERNANDEZ SANTOS, Juan David Lozano Cardona	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	peticion	Correspondencia	2021-08-03 16:24
TOTAL						2

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA
19960	2021-07-27 08:24	ANDRES DAVID HERNANDEZ SANTOS, Ana Cristina Suarez Lopez	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL, DESPACHO DEL GOBERNADOR.	peticion	Verbal	2021-11-03 14:31
TOTAL						1

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA
28543	2021-09-22 14:01	Mayerlin Montoya Rangel	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Correspondencia	2021-11-11 14:43
28283	2021-09-21 08:09	Paula Andrea Porras Muñoz	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Correspondencia	2021-11-11 16:19
27553	2021-09-15 08:02	Paula Andrea Porras Muñoz	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Correspondencia	2021-11-03 16:24
27384	2021-09-13 14:18	Paula Andrea Porras Muñoz	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Correspondencia	2021-11-03 16:13
26926	2021-09-09 00:48	Stephanny Ossa Gonzalez	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Pagina web	2021-10-28 10:48
26693	2021-09-07 14:16	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Email	2021-10-26 10:53
26675	2021-09-07 13:27	Paula Andrea Porras Muñoz	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Correspondencia	2021-11-03 16:09
26674	2021-09-07 13:25	Paula Andrea Porras Muñoz	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Correspondencia	2021-11-03 16:35
26673	2021-09-07 13:23	Paula Andrea Porras Muñoz	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Correspondencia	2021-11-03 16:56
26445	2021-09-06 10:31	PATRICIA BECERRA SIERRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Correspondencia	2021-11-04 14:25
26198	2021-09-03 11:43	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Correspondencia	2021-11-10 16:34
26196	2021-09-03 11:41	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Correspondencia	2021-11-10 16:38
26179	2021-09-03 11:27	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION		Correspondencia	2021-11-10 16:36
26168	2021-09-03 11:19	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion		2021-11-10 16:36
26155	2021-09-03 11:11	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Correspondencia	2021-11-10 16:29
26128	2021-09-03 10:42	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION		Correspondencia	2021-11-10 16:27
25847	2021-09-01 16:42	Luis Alberto Palomeque Mosquera	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Pagina web	2021-11-08 16:10
25547	2021-08-31 08:50	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Correspondencia	2021-11-10 16:58
25527	2021-08-31 08:13	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Correspondencia	2021-11-02 16:55



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 5

Vigencia: 07-2021

25507	2021-08-30 15:56	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 14:34
25504	2021-08-30 15:54	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 14:37
25500	2021-08-30 15:50	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 14:39
25447	2021-08-30 15:09	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-10 16:57
25427	2021-08-30 14:55	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 16:08
25424	2021-08-30 14:54	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-10 16:47
25423	2021-08-30 14:54	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 16:09
25418	2021-08-30 14:52	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 16:10
25414	2021-08-30 14:50	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 16:10
25408	2021-08-30 14:47	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 16:06
25403	2021-08-30 14:45	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 16:04
25401	2021-08-30 14:43	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 16:01
25395	2021-08-30 14:41	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-10 16:28
25388	2021-08-30 14:39	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 15:58
25383	2021-08-30 14:37	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 15:56
25380	2021-08-30 14:37	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION		Corresponden cia	2021-11-02 20:19
25375	2021-08-30 14:35	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 14:33
25371	2021-08-30 14:34	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-10 16:57
25328	2021-08-30 14:11	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-10 16:56
25307	2021-08-30 13:56	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 14:12
25057	2021-08-27 14:17	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion		2021-11-02 20:17
25040	2021-08-27 14:01	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-10 16:39
25029	2021-08-27 13:55	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion		2021-11-03 08:52
24997	2021-08-27 13:34	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-02 20:21
24981	2021-08-27 13:17	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-02 20:17
24956	2021-08-27 12:46	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-10 16:43
24905	2021-08-27 11:33	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-10 16:48
24891	2021-08-27 11:17	Sebastian Valencia Salazar	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-23 12:38
24699	2021-08-26 12:42	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 10:56
24696	2021-08-26 12:40	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 10:59
24691	2021-08-26 12:34	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 11:03
24690	2021-08-26 12:33	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 11:09



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 5

Vigencia: 07-2021

24689	2021-08-26 12:32	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 11:11
24685	2021-08-26 12:30	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 07:35
24683	2021-08-26 12:29	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 07:40
24682	2021-08-26 12:28	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 07:46
24681	2021-08-26 12:27	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 07:41
24669	2021-08-26 12:19	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 07:43
24665	2021-08-26 12:18	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 10:46
24664	2021-08-26 12:17	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 10:43
24661	2021-08-26 12:16	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 11:30
24658	2021-08-26 12:14	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION		Corresponden cia	2021-10-19 11:36
24653	2021-08-26 12:13	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 10:48
24651	2021-08-26 12:12	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 10:49
24641	2021-08-26 12:05	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-10 16:30
24638	2021-08-26 12:03	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 10:51
24637	2021-08-26 12:01	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 10:52
24633	2021-08-26 12:00	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 10:54
24603	2021-08-26 11:39	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 16:11
24602	2021-08-26 11:37	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-14 15:13
24601	2021-08-26 11:35	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 16:11
24597	2021-08-26 11:32	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 16:12
24566	2021-08-26 11:05	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-10 16:45
24561	2021-08-26 11:01	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-14 14:55
24560	2021-08-26 11:00	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-02 20:18
24546	2021-08-26 10:51	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-10 16:26
24530	2021-08-26 10:39	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-15 12:13
24525	2021-08-26 10:36	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-15 12:21
24524	2021-08-26 10:34	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-15 12:21
24518	2021-08-26 10:32	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-14 15:09
24515	2021-08-26 10:30	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-14 15:02
24512	2021-08-26 10:27	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-14 15:11
24510	2021-08-26 10:24	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-14 15:13
24506	2021-08-26 10:20	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-14 15:00



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 5

Vigencia: 07-2021

24504	2021-08-26 10:19	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-10 16:21
24479	2021-08-26 10:02	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-15 12:11
24477	2021-08-26 09:59	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-15 12:20
24476	2021-08-26 09:57	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-15 12:13
24471	2021-08-26 09:54	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-10 16:22
24464	2021-08-26 09:48	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-15 12:00
24463	2021-08-26 09:45	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-15 11:58
24460	2021-08-26 09:41	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-10 16:25
24458	2021-08-26 09:38	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 07:42
24457	2021-08-26 09:36	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-15 12:01
24456	2021-08-26 09:33	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-15 11:59
23669	2021-08-20 07:24	Arcangel de Jesus Moncada Alvarez	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Email	2021-10-26 07:05
23603	2021-08-19 12:19	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Pagina web	2021-10-23 10:06
22944	2021-08-12 11:40	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-03 14:32
22929	2021-08-12 11:19	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-03 14:31
22308	2021-08-09 13:58	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	solicitud de informacion	Pagina web	2021-10-26 11:42
22202	2021-08-07 21:05	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	reclamo	Pagina web	2021-10-23 10:06
22119	2021-08-06 11:08	Carlos Ivan Betancurth Buitrago	SECRETARIA DE EDUCACION	queja	Pagina web	2021-09-27 00:24
21803	2021-08-04 14:45	Angela Patricia Gallo Ramirez, Paula Andrea Porras Muñoz	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-10-19 13:14
21798	2021-08-04 14:36	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-03 14:30
21778	2021-08-04 14:17	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-03 14:32
21616	2021-08-04 11:12	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	reclamo	Pagina web	2021-11-03 15:21
21609	2021-08-04 11:08	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	reclamo	Pagina web	2021-11-03 15:03
21607	2021-08-04 11:07	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-03 14:29
21603	2021-08-04 11:05	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	reclamo	Pagina web	2021-11-03 15:04
21594	2021-08-04 11:01	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	reclamo	Pagina web	2021-11-03 15:06
21585	2021-08-04 10:57	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	reclamo	Pagina web	2021-11-03 15:05
21578	2021-08-04 10:53	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	reclamo	Pagina web	2021-11-03 15:03
21571	2021-08-04 10:48	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	reclamo	Pagina web	2021-11-03 14:33
21480	2021-08-04 09:57	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Corresponden cia	2021-11-04 11:42
20865	2021-07-30 16:23	Carlos Ivan Betancurth Buitrago	SECRETARIA DE EDUCACION	reclamo	Pagina web	2021-11-01 16:31
20720	2021-07-30 13:42	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Buzón	2021-11-04 11:43



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 5

Vigencia: 07-2021

20609	2021-07-30 11:10	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Verbal	2021-11-04 11:41
19375	2021-07-21 14:15	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Email	2021-09-15 23:26
19339	2021-07-21 11:31	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion		2021-09-21 12:06
19109	2021-07-19 08:34	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	queja	Pagina web	2021-10-23 09:34
19061	2021-07-17 10:07	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	denuncia	Pagina web	2021-10-23 10:11
19047	2021-07-16 15:09	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION		Corresponden cia	2021-10-25 17:38
18877	2021-07-16 13:08	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion		2021-11-04 11:35
18687	2021-07-16 10:08	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion		2021-09-15 23:31
18685	2021-07-16 10:05	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion		2021-10-26 08:16
18651	2021-07-16 08:17	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Email	2021-11-04 11:48
18640	2021-07-16 08:07	Sebastian Valencia Salazar	SECRETARIA DE EDUCACION	solicitud de informacion	Email	2021-11-11 11:12
18638	2021-07-16 08:03	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Email	2021-11-04 11:44
18582	2021-07-15 14:12	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Pagina web	2021-11-04 11:47
18512	2021-07-15 10:22	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Email	2021-11-04 11:48
18331	2021-07-14 10:10	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	queja		2021-10-26 11:34
18063	2021-07-12 14:01	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Email	2021-09-15 23:26
17503	2021-07-07 15:53	ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA	SECRETARIA DE EDUCACION	reclamo	Pagina web	2021-11-04 09:24
16352	2021-06-25 10:59	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	peticion	Pagina web	2021-08-31 08:55
16336	2021-06-25 10:18	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	reclamo	Pagina web	2021-10-23 09:26
13713	2021-06-01 07:27	Sandra Constanza Vivas Rivillas	SECRETARIA DE EDUCACION	denuncia	Pagina web	2021-08-11 11:48
TOTAL						135

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA
27274	2021-09-11 10:24	JUAN PABLO CANO PULGARIN	SECRETARIA DE GOBIERNO	queja	Pagina web	2021-11-08 16:00
18539	2021-07-15 11:38	Norma Liliana Jaramillo Marín	SECRETARIA DE GOBIERNO	peticion		2021-10-25 09:02
TOTAL						2

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA
20218	2021-07-28 13:27	CAROLINA RUIZ MENESES	SECRETARIA DE HACIENDA	peticion	Email	2021-11-10 13:13
19926	2021-07-26 16:31	CAROLINA RUIZ MENESES	SECRETARIA DE HACIENDA	solicitud de informacion	Pagina web	2021-11-09 10:46
17751	2021-07-09 10:20	JULIANA IBARRA PEREZ, William Garcia Lopez	SECRETARIA DE HACIENDA		Email	2021-09-21 10:52



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 5


Vigencia: 07-2021

16914	2021-07-01 09:48	Marcio Lopez Saldarriaga	SECRETARIA DE HACIENDA	peticion	Email	2021-10-06 18:30
14418	2021-06-08 11:39	Marcio Lopez Saldarriaga	SECRETARIA DE HACIENDA	peticion	Email	2021-08-19 15:48
TOTAL						4

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA
25405	2021-08-30 14:46	Juan Pablo Idarraga Ramos	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	peticion	Pagina web	2021-11-11 14:47
24138	2021-08-24 13:59	Catalina Ocampo Morales	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	peticion		2021-10-12 09:45
21254	2021-08-03 10:00	Jorge Daniel Caicedo Botero	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	peticion		2021-10-01 10:01
20407	2021-07-29 21:00	Diego Fernando Cardona Vasquez	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	peticion	Pagina web	2021-09-16 14:36
19180	2021-07-19 11:18	Flor Elay Andrea Rendon Echeverry	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	peticion		2021-09-09 14:12
15525	2021-06-18 09:26	Flor Elay Andrea Rendon Echeverry, Jose Luis Leguizamo Rincon	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	peticion	Email	2021-10-01 10:40
TOTAL						6

RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA
27878	2021-09-17 07:03	Diego Alejandro Rincon Hurtado	SECRETARIA DE SALUD	queja	Pagina web	2021-11-10 16:37
22217	2021-08-09 08:01	Diego Alejandro Rincon Hurtado	SECRETARIA DE SALUD	peticion	Email	2021-09-29 14:21
20873	2021-07-31 23:58	Diego Alejandro Rincon Hurtado	SECRETARIA DE SALUD	queja	Pagina web	2021-09-29 14:54
14313	2021-06-05 15:28	JUAN CARLOS HERRERA URIBE	SECRETARIA DE SALUD	queja	Pagina web	2021-07-26 10:33
TOTAL						4


RADICADO	FECHA INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA
14936	2021-06-12 14:07	Alejandra Gonzalez Suarez	SECRETARIA JURIDICA	peticion	Pagina web	2021-08-13 14:27
TOTAL						1

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

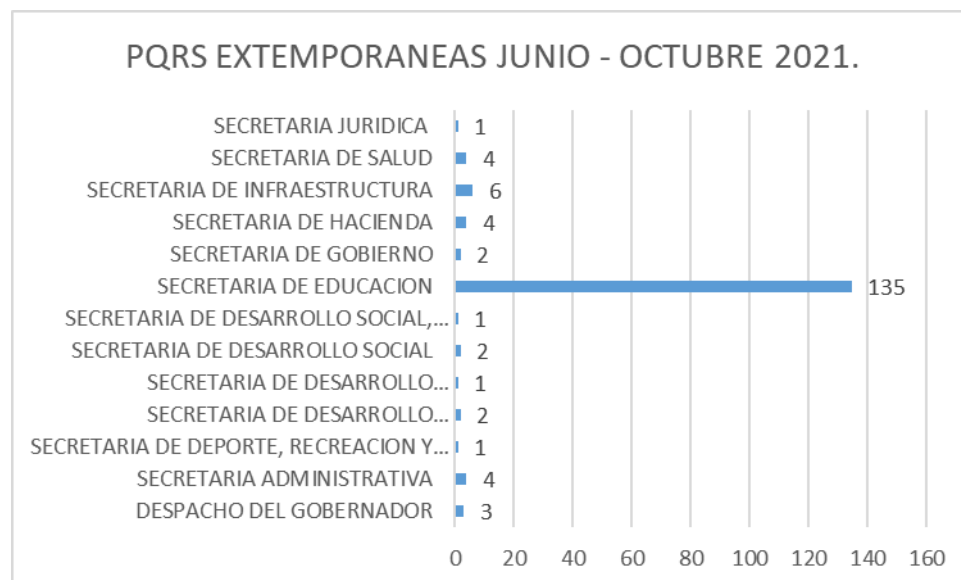
OBSERVACIONES

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




	<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: 5	Vigencia: 07-2021

En el siguiente grafico 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 junio – octubre 2021. 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.”



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

RADICADO	FECHA INGRESO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MEDIO DE SOLICITUD
29428	2021-10-01 07:48		Email
29077	2021-09-28 13:26		Email
28979	2021-09-27 16:44		Pagina web
28806	2021-09-24 17:52		Email
24072	2021-08-24 10:13		Correspondencia
19371	2021-07-21 14:01		Pagina 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: 5	Vigencia: 07-2021

18517	2021-07-15 10:35		Pagina web
18508	2021-07-15 10:11		Pagina web
18483	2021-07-15 09:37		Pagina web
17985	2021-07-12 10:55		
TOTAL		10	

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.*