	<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

SEGUIMIENTO: Seguimiento a las peticiones quejas y reclamos del sector central periodo 01 Enero – Junio 2022.	FECHA ELABORACIÓN: Julio 29 /2022.
DIRECTIVO RESPONSABLE: (María Nancy Escobar Morales) AUDITOR(ES): Pilar rojas Marulanda	DESTINATARIO: Despacho del Gobernador (Proceso de Atención al Ciudadano).

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., Decreto Legislativo 491 de 2020 Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 **NOTA; a partir del 18 de mayo del 2022 se levanta la disposición del Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 2020 retomando los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.**

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 página Web Institucional en la ruta <https://www.risaralda.gov.co/publicaciones/153467/radica-pgrsd/>.

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

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.




La imagen muestra la interfaz de la página web de la Gobernación de Risaralda. En la parte superior, se encuentra el logo de la Gobernación de Risaralda con el lema "Sentimiento de Todos". A la derecha, hay un campo de búsqueda con el texto "BUSCAR" y un icono de lupa. Debajo del logo, se listan varios enlaces: Inicio, La Gobernación, Atención y Servicios a la Ciudadanía, Trámites y servicios, Transparencia, y Risaraldi.

El contenido principal de la página está dividido en dos secciones. La sección de la izquierda tiene un fondo azul y contiene el texto "Radique y Consulte aquí su PQRS" en letras grandes y amarillas, con un botón amarillo que dice "PQRS". La sección de la derecha tiene un fondo blanco y contiene un recuadro con el texto: "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". Debajo de este texto, se encuentra el logo de Risaralda y el lema "Sentimiento de Todos".

En la parte inferior de la página, hay dos botones azules con iconos de documentos y lápiz. El botón de la izquierda dice "RADICA PQRS" y el botón de la derecha dice "CONSULTA PQRS".

En la parte inferior de la página, se encuentra el texto "Descarga nuestra aplicación móvil:" seguido de los logos de Google Play y App Store.

	<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 caso que un ciudadano requiera presentar su PQRSD 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 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.

	<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

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

SEGUIMIENTO PQRS

El desarrollo de este informe obedece al seguimiento de la vigencia del primer semestre 2022 con el reporte generado por medio del aplicativo SAIA, 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

	<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


satisfacción de los usuarios mediante la pronta decisión completa y de fondo de las peticiones que se eleven a la entidad

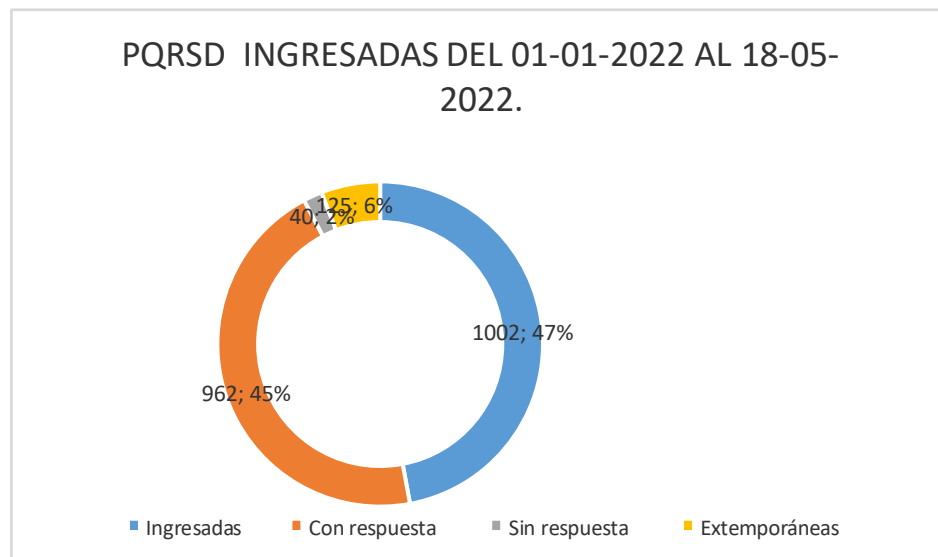
Por lo tanto de este primer seguimiento general a las PQRS, ingresadas a la Administración Departamental para el periodo que corresponde a los meses que comprenden el primer semestre del año 2022, se procedió a exportar el reporte PQRS desde el aplicativo SAIA, con el fin de realizar la respectiva verificación teniendo en cuenta la fecha de corte anteriormente relacionada y se obtienen los siguientes resultados:

A continuación se presentan dos resultados el primero que se observa, muestra las PQRSD, ingresadas al Departamento de Risaralda entre el siguiente periodo 01 de enero del 2022 y el 17 de mayo del 2022. Teniendo presente que hasta el 18 de mayo del 2022 estaba vigente el Decreto Legislativo 491 de 2020 Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria y del cual se ampliaron los tiempos de respuesta a 35 días.

PQRSD Corte 01/enero al 18/ mayo del 2022.

PQRSD	Cantidad
Total - Ingresadas	1002
Con respuesta oportuna	714.
Sin respuesta	40
Extemporáneas	248


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



Información observada

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

Para el primer seguimiento del año 2022, el cual corresponde al periodo 01 de enero del al 18 de mayo del 2022, ingresaron a la Administración Departamental un total de 1002 PQRS, de las cuales un total de NO evidenciaban respuesta enlazada, y 125 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 (35) 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

PQRSD SIN RESPUESTA - Corte 01/enero al 18/ mayo del 2022.

Como se puede observar para este periodo el sistema SAIA no genero el reporte de la dependencia responsable pero si genera el funcionario responsable.

RADICADO	FECHA INGRESO	TIPO DE SOLICITUD	DEPENDENCIA DE INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA INGRESO	MEDIO DE SOLICITUD
14381	2022-05-17 14:19	queja		Luisa Fernanda Oyola Lopera		2022-05-17 14:19	Pagina web
14237	2022-05-17 07:53	peticion	DESPACHO GOBERNADOR	Johanna Andrea Ospina Tabarez		2022-05-17 07:53	Email
14104	2022-05-16 07:35	sugerencia	DESPACHO GOBERNADOR	Jemay Alexander Lopez Velez		2022-05-16 07:35	Pagina web
14089	2022-05-15 19:27	peticion		Sergio Eliecer Leon Ospina		2022-05-15 19:27	Pagina web
14088	2022-05-15 19:15	peticion	DESPACHO GOBERNADOR	Maria Natalia Del Pilar Bolivar Lopez		2022-05-15 19:15	Pagina web
14082	2022-05-13 15:35	peticion	DESPACHO GOBERNADOR	Fabian Andres Velez Montes		2022-05-13 15:35	Pagina web
13961	2022-05-13 08:32	queja	DESPACHO GOBERNADOR	Maria Natalia Del Pilar Bolivar Lopez		2022-05-13 08:32	Pagina web
13717	2022-05-11 12:51	peticion		Luz Edi Rodriguez Gomez		2022-05-11 12:51	Pagina web
13715	2022-05-11 12:33	peticion		Diana Milena Vega Baltan		2022-05-11 12:33	Email
13711	2022-05-11 12:05	pregunta	DESPACHO GOBERNADOR	Alonso Fernandez Puerta		2022-05-11 12:05	Pagina web
12944	2022-05-04 22:00	denuncia	DESPACHO GOBERNADOR	Carlos Aandres Arias Hurtado		2022-05-04 22:00	Pagina web
12878	2022-05-04 13:05	peticion	DESPACHO GOBERNADOR	Claudia Lorena Torres Archila		2022-05-04 13:05	Email
12567	2022-05-03 07:34	peticion	DESPACHO GOBERNADOR	Alex Jose Gonzalez Castro		2022-05-03 07:34	Email
12039	2022-04-26 14:51			Victor Manuel Quincha Velez		2022-04-26 14:51	Email
11945	2022-04-26 10:21	peticion		Juan Pablo Idarraga Ramos		2022-04-26 10:21	Email
11925	2022-04-26 09:35	peticion	DESPACHO GOBERNADOR	Alex Jose Gonzalez Castro		2022-04-26 09:35	Email
11481	2022-04-21 11:05	peticion		Juan Pablo Idarraga Ramos		2022-04-21 11:05	Pagina web
10873	2022-04-18 14:11			Catalina Buitrago Ruiz		2022-04-18 14:11	Correspondencia
10186	2022-04-05 17:49	peticion				2022-04-05 17:49	Correspondencia
9994	2022-04-05 07:36	peticion	DESPACHO GOBERNADOR	Juan Carlos Rios Correa		2022-04-05 07:36	Email




DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**


9178	2022-03-28 15:00	peticion		Luisa Fernanda Oyola Lopera		2022-03-28 15:00	Email
9003	2022-03-26 21:11	queja				2022-03-26 21:11	Telefónico
8560	2022-03-22 15:48	solicitud de informacion		Wilson Aldemar Caicedo Benavides		2022-03-22 15:48	Pagina web
8448	2022-03-22 07:36	peticion	DESPACHO GOBERNADOR	Paola Isabel Saavedra Ramirez		2022-03-22 07:36	Email
8095	2022-03-16 11:17	queja				2022-03-16 11:17	Verbal
7862	2022-03-15 09:58			Jorge Ivan Morales Rivera		2022-03-15 09:58	
7410	2022-03-10 09:19					2022-03-10 09:19	Verbal
7386	2022-03-10 06:43	peticion		Luz Yaneth Toro Cuervo		2022-03-10 06:43	Email
7219	2022-03-09 07:16	peticion	DESPACHO GOBERNADOR	Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-03-09 07:16	Email
6921	2022-03-07 12:24	peticion		Juan Pablo Idarraga Ramos		2022-03-07 12:24	Correspondencia
6789	2022-03-05 15:07					2022-03-05 15:07	
5645	2022-02-23 09:03	peticion				2022-02-23 09:03	Email
5521	2022-02-22 08:58	peticion		Maria Olvania Gomez Agudelo		2022-02-22 08:58	Email
5267	2022-02-18 15:49	queja				2022-02-18 15:49	Correspondencia
5022	2022-02-17 08:42	peticion	DESPACHO GOBERNADOR	Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-17 08:42	Email
3991	2022-02-08 18:15	peticion		Ana Maria Alvarez Lopez		2022-02-08 18:15	Pagina web
3265	2022-02-03 09:40	peticion		Juan Carlos Herrera Uribe		2022-02-03 09:40	App Móvil
1421	2022-01-19 15:06	peticion		David Ezeriguer Sanchez		2022-01-19 15:06	Pagina web
1198	2022-01-17 18:36	reclamo	DESPACHO GOBERNADOR	Sophie Castro Cifuentes		2022-01-17 18:36	Pagina web
844	2022-01-13 11:05	peticion	DESPACHO GOBERNADOR	Sophie Castro Cifuentes		2022-01-13 11:05	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

PQRSD CON RESPUESTA EXTEMPORANEA - Corte 01/enero al 18/ mayo del 2022.

Como se puede observar de manera detallada, se dio respuesta a 248 PQRSD, de manera extemporánea, a la fecha de este corte, no fue posible visualizar la dependencia responsable, pero se puede identificar el funcionario responsable de estas, por último no se evidencia notificación.

FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA INGRESO	RADICADO RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	Tiempo de Respuesta	Con Notificación	MEDIO DE SOLICITUD
Diego Alejandro Rincon Hurtado		2022-04-04 15:04	13537	2022-06-01 13:34	43	NO	Página web
Arcangel De Jesus Moncada Alvarez, Carolina Toro Rincon		2022-03-24 10:16	12349	2022-05-19 11:30	41	NO	Correspondencia
Adriana Lucia Puerta Reyes, Angela Patricia Gallo Ramirez		2022-03-23 10:40	13636	2022-06-01 20:25	51	NO	
Luz Yaneth Toro Cuervo		2022-03-15 12:21	12762	2022-05-24 11:50	51	NO	Email
Eduard Alexis Idarraga Valencia		2022-03-11 10:12	10274	2022-04-29 15:29	36	NO	Email
JUAN CARLOS HERRERA URIBE		2022-03-03 16:52	13287	2022-05-28 20:30	62	NO	App MÃ³vil
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-03-03 15:51	12023	2022-05-17 07:17	54	NO	Correspondencia
MARLYN YASIRA MOSQUERA MOSQUERA		2022-03-01 20:17	13285	2022-05-28 20:28	64	NO	Verbal
Patricia Becerra Sierra		2022-02-28 15:52	11395	2022-05-10 14:48	52	NO	Correspondencia
Patricia Becerra Sierra		2022-02-28 15:48	11394	2022-05-10 14:38	52	NO	Correspondencia
Claudia Lorena Torres Archila, Johana Yepes Yepes		2022-02-28 10:36	9100	2022-04-19 14:12	37	NO	Email
Johana Yepes Yepes		2022-02-28 10:15	9761	2022-04-26 11:38	42	NO	Email
Daniela Fernanda Valencia Agudelo		2022-02-23 08:03	9261	2022-04-20 15:15	41	NO	Email
Oscar Alexis Sanabria Chica, Sandra Milena Florez Grisales		2022-02-22 15:43	9775	2022-05-25 11:36	67	NO	Email
Daniela Fernanda Valencia Agudelo		2022-02-22 11:49	9388	2022-04-21 14:42	43	NO	Email
Alonso Fernandez Puerta		2022-02-22 11:08	10859	2022-05-05 13:58	53	NO	Correspondencia
JOSE FERNANDO QUINTERO MUNOZ		2022-02-18 09:22	12687	2022-05-23 17:34	67	NO	Página web
Flor Elay Andrea Rendon Echeverry		2022-02-14 15:47	13756	2022-06-02 15:29	79	NO	Email
Adriana Lucia Puerta Reyes, Angela Patricia Gallo Ramirez		2022-02-14 14:16	9575	2022-04-25 08:03	51	NO	Email
ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA		2022-02-11 09:15	9707	2022-04-26 07:18	53	NO	Página web
Juan Sebastian Ramirez Sandoval		2022-02-10 10:48	8145	2022-04-01 18:35	37	NO	Página web
Jhon Jairo Jimenez Valencia		2022-02-08	8953	2022-04-18	50	NO	Página 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

		11:29		10:56			
Luz Adriana Zapata Vergara		2022-02-07 15:37	10462	2022-05-02 17:22	61	NO	Email
Claudia Lorena Gutierrez Echeverry, MARIA ALCIRA ROBAYO GIRALDO		2022-02-07 06:46	13792	2022-06-02 22:11	84	NO	Email
JUAN CARLOS HERRERA URIBE		2022-02-04 21:37	7780	2022-03-30 10:38	39	NO	App MÃ³vil
ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA		2022-02-04 14:47	7339	2022-03-27 17:48	36	NO	Email
ANDRES FELIPE CAICEDO NEIRA		2022-02-04 11:21	7340	2022-03-27 17:48	36	NO	Email
Sebastian Valencia Salazar		2022-02-04 11:20	7420	2022-03-28 10:00	37	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 09:07	8035	2022-04-01 07:21	41	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 08:42	7363	2022-03-27 18:34	36	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 08:39	7250	2022-03-25 14:43	36	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 08:34	7361	2022-03-27 18:33	36	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 08:34	7986	2022-03-31 15:20	40	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 08:32	8026	2022-04-01 06:59	41	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 08:32	7290	2022-03-25 15:48	36	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 08:28	7346	2022-03-27 18:12	36	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 08:25	7342	2022-03-27 18:06	36	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 08:20	7881	2022-03-31 08:45	40	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 08:18	7365	2022-03-27 18:39	36	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 08:18	7354	2022-03-27 18:25	36	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 08:16	7984	2022-03-31 15:18	40	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 08:04	7883	2022-03-31 08:54	40	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 08:02	7360	2022-03-27 18:32	36	NO	
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 08:00	7356	2022-03-27 18:26	36	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 07:57	7291	2022-03-25 15:50	36	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 07:52	7686	2022-03-29 16:13	38	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez		2022-02-04 07:50	7367	2022-03-27 18:41	36	NO	Correspondencia




DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**


Nathalia Rodriguez Ramirez	2022-02-04 07:47	7348	2022-03-27 18:15	36	NO	Correspondencia
JUAN CARLOS HERRERA URIBE	2022-02-03 10:42	7779	2022-03-30 10:37	40	NO	App MÃ³vil
Diego Alejandro Rincon Hurtado	2022-02-02 17:47	7393	2022-03-28 08:49	39	NO	Pagina web
MARLYN YASIRA MOSQUERA MOSQUERA	2022-02-02 11:45	11106	2022-05-09 07:26	69	NO	Verbal
Nathalia Rodriguez Ramirez	2022-02-02 10:55	7350	2022-03-27 18:17	38	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez	2022-02-02 10:48	7292	2022-03-25 15:51	38	NO	Correspondencia
Alejandro Ospina López	2022-02-02 10:41	7878	2022-03-31 08:26	42	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez	2022-02-02 10:38	7351	2022-03-27 18:18	38	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez	2022-02-02 10:32	7357	2022-03-27 18:28	38	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez	2022-02-02 10:27	7355	2022-03-27 18:25	38	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez	2022-02-02 10:22	7359	2022-03-27 18:30	38	NO	Correspondencia
Nathalia Rodriguez Ramirez	2022-02-02 10:14	7358	2022-03-27 18:29	38	NO	Correspondencia
Ana Cristina Suarez Lopez	2022-02-01 17:45	9664	2022-04-25 15:19	60	NO	Pagina web
Alejandro Ramirez Gomez, Antonio Alberto Altamar Vanegas	2022-02-01 12:30	6700	2022-03-22 14:39	36	NO	Pagina web
Diego Alejandro Rincon Hurtado	2022-02-01 10:33	7469	2022-03-28 13:12	40	NO	Pagina web
JHONATHAN SMITH NIETO VALENCIA, Juan Fernando Jimenez Giraldo, Juan Pablo Cano Pulgarin	2022-01-31 07:23	7486	2022-03-28 14:27	41	NO	Email
PEDRO LUIS CASTAÑEDA GALVIS	2022-01-27 09:07	11866	2022-05-13 16:06	77	NO	Pagina web
Catalina Ocampo Morales	2022-01-26 07:34	7670	2022-03-29 14:46	45	NO	Email
PEDRO LUIS CASTAÑEDA GALVIS	2022-01-26 05:45	11848	2022-05-13 15:41	78	NO	Pagina web
JUAN CARLOS HERRERA URIBE	2022-01-25 15:39	7775	2022-03-30 10:35	47	NO	App MÃ³vil
Laura Victoria Agudelo Manga	2022-01-25 10:42	5937	2022-03-14 16:45	35	NO	Email
MARCELA HOYOS TORO	2022-01-24 12:59	9094	2022-04-19 13:55	62	NO	Pagina web
DIANA CAROLINA RAMIREZ LAVERDE	2022-01-22 17:08	6171	2022-03-30 12:13	48	NO	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

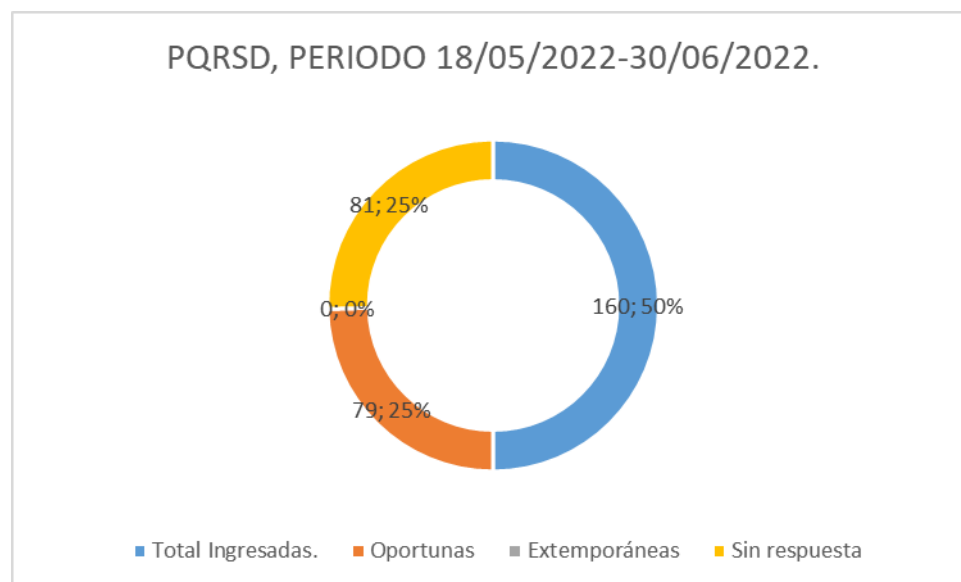
JUAN CARLOS HERRERA URIBE		2022-01-21 19:33	7770	2022-03-30 10:19	49	NO	App MÃ³vil
Diego Alejandro Rincon Hurtado, Juan Sebastian Ramirez Sandoval		2022-01-21 17:16	8144	2022-04-01 18:29	51	NO	Página web
JUAN CARLOS HERRERA URIBE		2022-01-21 12:21	7769	2022-03-30 10:14	49	NO	App MÃ³vil
Laura Victoria Agudelo Manga		2022-01-21 07:45	6479	2022-03-18 08:36	41	NO	Email
JUAN CARLOS HERRERA URIBE		2022-01-20 09:21	7768	2022-03-30 10:12	50	NO	App MÃ³vil
Monica Mejia Suarez		2022-01-18 17:36	10118	2022-04-28 11:36	73	NO	Página web
Claudia Marcela Muñoz Correa		2022-01-18 15:46	11004	2022-05-06 14:42	79	NO	Página web
Diego Alejandro Rincon Hurtado		2022-01-17 15:37	7379	2022-03-28 08:35	51	NO	Página web
Eduar Andres Camacho Beltran, SERGIO ELIECER LEON OSPINA		2022-01-14 10:37	5063	2022-03-07 11:20	37	NO	Página web
PEDRO LUIS CASTAÑEDA GALVIS		2022-01-14 03:20	6560	2022-03-18 15:09	46	NO	Página web
Alejandra Vasquez Vallejo, Daniela Velez Franco		2022-01-07 09:37	4127	2022-02-24 11:27	35	NO	Email
Julian David Castañeda Agudelo		2022-01-05 15:43	4155	2022-02-24 14:03	37	NO	Página web

PQRSD Corte 18/mayo al 30 /junio del 2022.

A continuación se presenta el resultado que de igual manera corresponde al primer seguimiento del primer semestre del 2022 en materia de PQRSD, ingresadas al Departamento de Risaralda entre el siguiente periodo **18/mayo al 30 /junio del 2022**. Teniendo presente que hasta el 18 de mayo del 2022 estaba vigente el Decreto Legislativo 491 de 2020 Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria y del cual se ampliaron los tiempos de respuesta a 35 días y las cuales a partir del 18 de mayo del 2022 volvieron a los plazos establecidos en Ley 1755 de 2015.

	<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.	CANTIDAD
Total Ingresadas.	160
Oportunas	79
Extemporáneas	0
Sin respuesta	81




PQRS SIN RESPUESTA - Corte 18/mayo al 30/ junio del 2022.

Como se puede observar para este periodo el sistema SAIA no genero el reporte de la dependencia responsable pero si genera el funcionario responsable.

RADICADO	FECHA INGRESO	TIPO DE SOLICITUD	DEPENDENCIA DE INGRESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE RECEPCION	Respuesta	MEDIO DE SOLICITUD
16253	2022-06-07 18:40	peticion		Luis Fernando Bolaños Caicedo		2022-06-07 18:40	NO	App MÃ³vil
16252	2022-06-06 10:21	queja		Eduar Andres Camacho Beltran	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-06 10:21	NO	Pagina web
16247	2022-06-05 20:59	peticion		Andres Felipe Caicedo Neira	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-05 20:59	NO	Pagina web
16246	2022-06-05 10:29	solicitud de informacion		William Garcia Lopez	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-05 10:29	NO	Pagina web
16245	2022-06-04 22:45	queja		Eduar Andres Camacho Beltran	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-04 22:45	NO	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

16244	2022-06-04 10:47	peticion		Eduar Andres Camacho Beltran	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-04 10:47	NO	Pagina web
16243	2022-06-04 09:30	peticion		Luz Stella Castano Galvis		2022-06-04 09:30	NO	Pagina web
16242	2022-06-03 23:03	pregunta		Ruth Lopez Duque	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-03 23:03	NO	Pagina web
16241	2022-06-03 17:51	peticion		Nini Lorena Acevedo Perez		2022-06-03 17:51	NO	Pagina web
16240	2022-06-03 17:43	peticion		Eduar Andres Camacho Beltran	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-03 17:43	NO	Pagina web
16239	2022-06-03 16:14	reclamo		William Garcia Lopez	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-03 16:14	NO	Pagina web
16238	2022-06-03 16:11			Martha Aydee Franco Ramirez		2022-06-03 16:11	NO	Pagina web
16213	2022-06-03 15:04	peticion		Alejandro Ramirez Gomez	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-03 15:04	NO	Pagina web
16189	2022-06-03 12:04	peticion		Juan Guillermo Ramirez Ramirez		2022-06-03 12:04	NO	Pagina web
16188	2022-06-03 12:03			Olga Patricia De Los Rios Sepulveda	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-03 12:03	NO	Pagina web
16145	2022-06-03 09:54	pregunta		Luis Miguel Garcia Rendon	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-03 09:54	NO	Pagina web
16135	2022-06-03 09:33	solicitud de informacion		Valentina Torres Varon		2022-06-03 09:33	NO	Pagina web
16089	2022-06-03 02:18	peticion		Olga Patricia De Los Rios Sepulveda	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-03 02:18	NO	Pagina web
16086	2022-06-02 17:51	peticion		Denis Palacio Suarez	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-02 17:51	NO	Pagina web
16077	2022-06-02 15:38	peticion		Luisa Fernanda Valdes Arroyave		2022-06-02 15:38	NO	Pagina web
16013	2022-06-02 11:58	peticion		Waldir Johan Ospina Valencia	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-02 11:58	NO	Pagina web
15963	2022-06-02 08:57	peticion		Daniela Aristizabal Bedoya		2022-06-02 08:57	NO	Email
15951	2022-06-02 08:18	peticion		Waldir Johan Ospina Valencia	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-02 08:18	NO	Email
15926	2022-06-01 21:00	peticion		Sergio Eliecer Leon Ospina		2022-06-01 21:00	NO	Pagina web
15925	2022-06-01 20:10	peticion		Jorge Enrique Orrego Gomez	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-01 20:10	NO	Pagina web
15912	2022-06-01 15:10			Alexander Morales Alzate		2022-06-01 15:10	NO	Correspondencia
15910	2022-06-01 15:06	queja		Sergio Eliecer Leon Ospina		2022-06-01 15:06	NO	Pagina web
15851	2022-06-01 12:10	peticion		Lady Johanna Moreno	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-01 12:10	NO	Pagina web
15849	2022-06-01 12:05	peticion		Alejandro Acosta Gutierrez		2022-06-01 12:05	NO	Pagina web
15841	2022-06-01 11:28	peticion		Diana Carolina Ramirez Laverde	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-01 11:28	NO	Pagina web
15839	2022-06-01 11:22	peticion				2022-06-01 11:22	NO	Correspondencia
15767	2022-06-01 09:32	peticion		Gloria Alexandra Leon Rosso	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-01 09:32	NO	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

15740	2022-06-01 07:13	peticion		Angela Patricia Gallo Ramirez	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-01 07:13	NO	Pagina web
15738	2022-06-01 07:09	peticion		Gabriel Calvo Quintero	DESPACHO GOBERNADOR	2022-06-01 07:09	NO	Email
15724	2022-05-31 16:00	peticion		Monica Paola Saldarriaga Escobar	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-31 16:00	NO	Pagina web
15704	2022-05-31 15:04	peticion		Jhon Jaime Montoya Zuluaga		2022-05-31 15:04	NO	Pagina web
15702	2022-05-31 15:02	peticion		Julio Cesar Andrade Victoria		2022-05-31 15:02	NO	Pagina web
15632	2022-05-31 11:49	peticion		Juan Carlos Rios Correa	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-31 11:49	NO	Pagina web
15583	2022-05-31 09:27			Fabian Andres Velez Montes	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-31 09:27	NO	Correspondencia
15559	2022-05-31 07:06	peticion		Alejandro Ospina López		2022-05-31 07:06	NO	Email
15550	2022-05-31 06:30	peticion		Diego Fernando Cardona Vasquez	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-31 06:30	NO	Email
15546	2022-05-30 16:00	peticion		Amanda Lucia Lopez Ayala	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-30 16:00	NO	Pagina web
15540	2022-05-27 21:48	reclamo		Didier Garcia Agudelo	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-27 21:48	NO	Pagina web
15539	2022-05-27 19:26	pregunta		Waldir Johan Ospina Valencia	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-27 19:26	NO	Pagina web
15530	2022-05-27 14:51			Julio Cesar Andrade Victoria		2022-05-27 14:51	NO	Correspondencia
15500	2022-05-27 12:26	peticion		William Garcia Lopez	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-27 12:26	NO	Pagina web
15414	2022-05-27 08:00	peticion		Eduar Andres Camacho Beltran	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-27 08:00	NO	Pagina web
15333	2022-05-26 10:59			Maria Alejandra Gomez Triana		2022-05-26 10:59	NO	
15323	2022-05-26 10:19	peticion		Diana Marcela Lopez Vasquez	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-26 10:19	NO	Pagina web
15261	2022-05-25 15:01	queja		Eduar Andres Camacho Beltran	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-25 15:01	NO	Pagina web
15246	2022-05-25 13:48	solicitud de informacion		William Garcia Lopez	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-25 13:48	NO	Pagina web
15236	2022-05-25 13:18	queja				2022-05-25 13:18	NO	
15218	2022-05-25 11:19	queja		Eduar Andres Camacho Beltran	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-25 11:19	NO	Pagina web
15201	2022-05-25 10:28	peticion		Eduar Andres Camacho Beltran	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-25 10:28	NO	Pagina web
15180	2022-05-25 08:48	peticion		Eduar Andres Camacho Beltran	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-25 08:48	NO	Email
15145	2022-05-24 22:36	peticion		Angela Patricia Gallo Ramirez	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-24 22:36	NO	Pagina web
15144	2022-05-24 16:56	peticion		Maria Alejandra Rubiano Escobar		2022-05-24 16:56	NO	Pagina web
15141	2022-05-24 15:59	queja		Jhon Jaime Montoya Zuluaga		2022-05-24 15:59	NO	Pagina web
15119	2022-05-24 14:37			Martha Liliana Chaves Lucero	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-24 14:37	NO	Correspondencia



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador


EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

15093	2022-05-24 13:33	queja				2022-05-24 13:33	NO	Telefónico
15056	2022-05-24 11:42	peticion		Jorge Enrique Orrego Gomez	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-24 11:42	NO	Pagina web
15052	2022-05-24 11:20	peticion		Julio Cesar Andrade Victoria		2022-05-24 11:20	NO	Pagina web
15019	2022-05-24 09:56	peticion		Catalina Jimenez Angulo		2022-05-24 09:56	NO	Email
15008	2022-05-24 09:31	reclamo		Jhon Jaime Montoya Zuluaga		2022-05-24 09:31	NO	Pagina web
14996	2022-05-24 09:02	peticion		Sophie Castro Cifuentes	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-24 09:02	NO	Pagina web
14986	2022-05-24 08:05	pregunta		Olga Patricia De Los Rios Sepulveda	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-24 08:05	NO	Pagina web
14965	2022-05-23 15:25	peticion				2022-05-23 15:25	NO	Email
14937	2022-05-23 14:05	peticion		Eduar Andres Camacho Beltran	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-23 14:05	NO	Pagina web
14878	2022-05-23 10:32	peticion		Jorge Enrique Orrego Gomez	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-23 10:32	NO	Pagina web
14827	2022-05-22 12:26	queja		Sergio Eliecer Leon Ospina		2022-05-22 12:26	NO	Pagina web
14826	2022-05-21 20:13	peticion		Elsa Marina Ramos	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-21 20:13	NO	Pagina web
14824	2022-05-20 16:10	solicitud de informacion		Sergio Eliecer Leon Ospina		2022-05-20 16:10	NO	Pagina web
14729	2022-05-20 09:46	queja		Maria Natalia Del Pilar Bolivar Lopez	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-20 09:46	NO	Pagina web
14728	2022-05-20 09:45			Sergio Eliecer Leon Ospina		2022-05-20 09:45	NO	
14716	2022-05-20 08:14	peticion		Maria Monica Martinez Perez		2022-05-20 08:14	NO	Email
14697	2022-05-19 18:18			Luis Miguel Garcia Rendon	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-19 18:18	NO	Pagina web
14696	2022-05-19 16:37	peticion		Sophie Castro Cifuentes	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-19 16:37	NO	Pagina web
14607	2022-05-19 10:32			Luisa Fernanda Cardona Sanchez		2022-05-19 10:32	NO	
14547	2022-05-18 15:13	peticion		Jorge Daniel Caicedo Botero		2022-05-18 15:13	NO	Pagina web
14508	2022-05-18 11:30	peticion		Gabriel Calvo Quintero	DESPACHO GOBERNADOR	2022-05-18 11:30	NO	Email
14463	2022-05-18 09:50	peticion		Juan Carlos Toro Castellanos		2022-05-18 09:50	NO	Email

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

OBSERVACIONES.

Se reitera que el total de PQRSD arrojadas por el aplicativo SAIA, en el botón reportes género un total de (1002) PQRSD y estas se analizaron teniendo presente la siguiente información:

1. Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD, que ingresaron durante el periodo comprendido – del 01 de enero al 17 de mayo del 2022 al Departamento de Risaralda, de acuerdo a lo establecido en el, Decreto Legislativo 491 de 2020 Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.


Con respecto a lo anterior se observó:

- **Sin respuesta 40 periodo comprendido – del 01 de enero al 17 de mayo del 2022.**
- **Con respuesta extemporánea 248 periodo comprendido – del 01 de enero al 17 de mayo del 2022.**

2. Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD, que ingresaron durante el periodo comprendido – del 18 de mayo al 30 de junio del 2022, al Departamento de Risaralda, teniendo presente que a partir del 18 de mayo del 2022 se levantó el Decreto de emergencia sanitaria y se retomaron los tiempos y términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

Con respecto a lo anterior se observó:

- **Sin respuesta 81 periodo comprendido – del 18 de mayo al 30 de junio del 2022**
- **De manera particular no se presentaron en el periodo comprendido – del 18 de mayo al 30 de junio del 2022, respuestas extemporáneas.**

	<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

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 **248** respuestas extemporáneas y **121** sin respuesta como se analizó en este informe y bajo la normatividad vigente hasta el 18 de mayo en términos de emergencia sanitaria para (pqrsd) y una vez levantada la emergencia; se retoma lo señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

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 (pqrsd), 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.

CONCLUSION

La oficina asesora de control interno de gestión durante el periodo de mayo del año 2022 realizó Auditoria Interna de Evaluación y Seguimiento al proceso de atención al ciudadano, el cual generó plan de mejoramiento número 1108 con el objetivo de Suscribir acciones correctivas y acciones de mejora para el fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano.