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

<p>SEGUIMIENTO: Seguimiento segundo semestre a las peticiones quejas y reclamos del sector central periodo 01 Julio – Diciembre 2022.</p>	<p>FECHA ELABORACIÓN: Enero 27 /2023.</p>
<p>DIRECTIVO RESPONSABLE: María Nancy Escobar Morales</p> <p>AUDITOR(ES): Pilar rojas Marulanda</p>	<p>DESTINATARIO: Despacho del Gobernador (Proceso de Atención al Ciudadano). Administración central.</p>

ASPECTOS GENERALES

OBJETIVO(S): Verificar el cumplimiento de los preceptos constitucionales y legales aplicable a los derechos de petición, quejas, reclamos sugerencias y denuncias. Que ingresan a la administración departamental sector central.

ALCANCE: Peticiones ingresadas y atendidas en la Administración Departamental sector central, a corte del periodo julio – diciembre de 2022.


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 PQRSDF., 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.

A la fecha de este informe, 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-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

	<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>

ciudadanos radicar y consultar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ante la Administración.



Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos

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

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 2016

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 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.

	<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

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

	<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

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.

Es importante resaltar que la administración Departamental, entre el periodo 2022 y 2023 dio inicio a la transición de todo lo relacionado con el manejo las PQRSD a la nueva versión gestión documental del aplicativo SAIA versión 8 producción, el presente informe obedece al seguimiento de las PQRSD, generadas en el aplicativo SAIA, versión 8 producción.

SEGUIMIENTO PQRSD


El desarrollo de este informe obedece al seguimiento de la vigencia del segundo semestre 2022 con el reporte generado por medio del aplicativo SAIA, para este corte gestión documental versión 8 producción, 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. Por lo tanto, de este segundo seguimiento general a las PQRSD, ingresadas a la Administración Departamental para el periodo que corresponde a los meses que comprenden el segundo semestre del año 2022, se procedió a exportar el reporte PQRS desde el aplicativo SAIA, versión 8 producción con el fin de realizar la respectiva verificación teniendo en cuenta la fecha de corte anteriormente relacionada y se obtienen los siguientes resultados:

PQRSD Corte 01 de julio a diciembre 31 del 2022.

A continuación, se presenta el resultado que corresponde al seguimiento del segundo semestre del 2022 en materia de PQRSD, ingresadas al Departamento de Risaralda entre el

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

siguiente periodo **01 de julio al 31 de diciembre del 2022**. Teniendo presente los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

PQRSD Corte 01 de julio a diciembre 31 del 2022 SIN RESPUESTA.

RADICADO	FECHA	ASUNTO	TIPO	ESTADO	DIAS DE ESPERA
18565	01/07/2022 10:12 am	QUEJA POR SOAT	Reclamo	PENDIENTE	165
18625	01/07/2022 12:06 pm	SOLICITUD DE MANTEIMIENTO DE LA VIAS ISLA -TAPARCAL	Queja	PENDIENTE	165
18812	05/07/2022 11:28 am	MAL ESTADO DE LAS VIAS	Queja	PENDIENTE	163
18817	05/07/2022 11:34 am	MAL ESTADO DE LA VIA	Queja	PENDIENTE	163
18824	05/07/2022 11:40 am	MAL ESTADO DE LA VIA	Queja	PENDIENTE	163
18826	05/07/2022 11:41 am	MAL ESTADO DE LA VIA	Queja	PENDIENTE	163
18827	05/07/2022 11:42 am	MAL ESTADO DE LA VIA	Queja	PENDIENTE	163
18828	05/07/2022 11:42 am	MAL ESTADO DE LA VIA	Queja	PENDIENTE	163
18830	05/07/2022 11:44 am	MAL ESTADO DE LA VIA	Queja	PENDIENTE	163
18831	05/07/2022 11:44 am	MAL ESTADO DE LA VIA	Queja	PENDIENTE	163
18832	05/07/2022 11:45 am	MAL ESTADO DE LA VIA	Queja	PENDIENTE	163
18929	05/07/2022 07:10 pm	Solicitud devolucion de un dinero pagado para solicitud de cita de pasaporte	Petición	PENDIENTE	163
19171	07/07/2022 10:21 am	Pasaporte	Solicitud de Información	PENDIENTE	161
19179	07/07/2022 10:42 am	Valor pasaporte, si necesito una cita	Solicitud de Información	PENDIENTE	161
19320	08/07/2022 09:52 am	QUEJA DE LA EPS SOS	Queja	PENDIENTE	160
19429	08/07/2022 02:58 pm	solicitud sustitución pensonal	Petición	PENDIENTE	160
19448	08/07/2022 05:44 pm	Deseo solicitar una cita para sacar el pasaporte	Solicitud de Información	PENDIENTE	160
19449	09/07/2022 12:04 am	INCUMPLIMIENTO CON LA RESPUESTA DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Queja	PENDIENTE	159
19451	09/07/2022 01:47 pm	Plataforma para agendar cita	Queja	PENDIENTE	159
19488	11/07/2022 09:17 am	Vía Remolinos - Belén de Umbria	Queja	PENDIENTE	158
19489	11/07/2022 09:19 am	Vía belén de umbria remolinos	Queja	PENDIENTE	158
19650	11/07/2022 08:24 pm	SOLICTUD PARA PASAPORTE	Petición	PENDIENTE	158
19651	11/07/2022 10:01 pm	solicitud registro RETHUS programa de psicología	Petición	PENDIENTE	158
19676	12/07/2022 08:34 am	Devolución dinero	Petición	PENDIENTE	157



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

19687	12/07/2022 09:44 am	problemas con la adquisicion del pasaporte	Queja	PENDIENTE	157
19717	12/07/2022 10:47 am	SOLICITUD DE PRESCRIPCIÓN IMPUESTO VEHICULAR	Petición	PENDIENTE	157
19766	12/07/2022 02:29 pm	Registro de Profesionales- RETHUS	Queja	PENDIENTE	157
19849	13/07/2022 10:41 am	Cancelar Cita Pasaporte Y nadie contesta por telefono nadie en la Linea y Nadie te Resuelve Nada para hacer un cambio de fecha por un Inconveniente de Viaje y que Hacer ya se Pago	Petición	PENDIENTE	156
19943	14/07/2022 09:11 am	PQRS EPS COSMITET	Queja	PENDIENTE	155
19961	14/07/2022 09:50 am	Solicitud de información tramites de pasaporte	Denuncia	PENDIENTE	155
20082	14/07/2022 10:51 pm	Citas pasaporte	Queja	PENDIENTE	155
20187	15/07/2022 02:19 pm	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE COPIAS - EMBARGO DE BANCO BBVA	Petición	PENDIENTE	154
20246	18/07/2022 08:42 am	Respuesta oficio con radicado N° 17320 de 2022	Sugerencia	PENDIENTE	152
20278	18/07/2022 09:52 am	Queja	Queja	PENDIENTE	152
20418	19/07/2022 08:13 am	Pago de Pasaporte	Reclamo	PENDIENTE	151
20420	19/07/2022 08:26 am	CITA PASAPORTE	Reclamo	PENDIENTE	151
20428	19/07/2022 09:30 am	SOLICITUD FORMADOR DE BEISBOL	Petición	PENDIENTE	151
20555	19/07/2022 05:32 pm	Solicitud Prótesis y ayudas auditivas	Petición	PENDIENTE	151
20558	20/07/2022 07:34 pm	Cobro coactivo	Petición	PENDIENTE	150
20603	21/07/2022 10:15 am	QUEJA	Reclamo	PENDIENTE	150
20665	21/07/2022 12:02 pm	Solicitud de información proyecto placas huellas sector El Salado	Petición	PENDIENTE	150
20834	22/07/2022 02:01 pm	PQRS EPS SALUD TOTAL	Reclamo	PENDIENTE	149
20839	22/07/2022 02:12 pm	EPS SALUD TOTAL	Reclamo	PENDIENTE	149
20853	22/07/2022 02:53 pm	ACTUALIZACION RETHUS	Petición	PENDIENTE	149
20873	22/07/2022 04:10 pm	Traslado de ciudad por motivos laborales y requerimiento de cupo traslado de colegio oficial a colegio oficial	Petición	PENDIENTE	149
20874	22/07/2022 04:44 pm	cambio de datos en pago de cita	Petición	PENDIENTE	149
20875	24/07/2022 05:55 pm	Petición pasaporte	Petición	PENDIENTE	147
20876	24/07/2022 08:33 pm	Información reportada ante la Dian por parte del Departamento de Risaralda Nit 891480085 Concepto	Solicitud de Información	PENDIENTE	147



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

		Retenciones - Otras retenciones por 54000			
20879	25/07/2022 08:19 am	nunca hay opcion de pago	Reclamo	PENDIENTE	147
20881	25/07/2022 08:28 am	solicitud pasaporte	Petición	PENDIENTE	147
21131	26/07/2022 12:37 pm	RECLAMACIÓN SANCIÓN MORA	Petición	PENDIENTE	146
21146	26/07/2022 01:17 pm	solicitud de semanas cotizadas	Petición	PENDIENTE	146
21197	26/07/2022 05:31 pm	Solicitud de permiso ocupación temporal para el tendido de tubería de distribución de gas natural en la vía la badea – avenida del río (Chec)	Petición	PENDIENTE	146
21198	26/07/2022 08:42 pm	Solicitud Levantamiento de Embargo	Petición	PENDIENTE	146
21206	27/07/2022 07:50 am	Actualización RETHUS	Reclamo	PENDIENTE	145
21240	27/07/2022 10:20 am	SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL CON FUNCIONES	Petición	PENDIENTE	145
21249	27/07/2022 10:42 am	Petición	Solicitud de Información	PENDIENTE	145
21251	27/07/2022 10:50 am	SOLICITUD DE PAZ Y SALVO DE PAGO DE IMPUESTOS VEHICULO PLACA ZRM432	Petición	PENDIENTE	145
21334	27/07/2022 03:34 pm	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE LA SECRETARIA DE SALUD	Reclamo	PENDIENTE	145
21369	28/07/2022 09:33 am	CORRECCIÓN PAGO PREDIAL	Petición	PENDIENTE	144
21373	28/07/2022 09:45 am	Derecho de Petición	Petición	PENDIENTE	144
21382	28/07/2022 10:33 am	Solicitud de planos o trazado La Postrema - Doble Calzada	Petición	PENDIENTE	144
21404	28/07/2022 11:39 am	Solicitud	Petición	PENDIENTE	144
21407	28/07/2022 12:06 pm	RETENCION EN LA FUENTE	Petición	PENDIENTE	144
21453	28/07/2022 02:32 pm	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACTO ADMINISTRATIVO RAD. 11498	Petición	PENDIENTE	144
21481	28/07/2022 03:43 pm	solicitud premiacion	Petición	PENDIENTE	144
21483	28/07/2022 04:51 pm	Eliminar pendiente de pago Impuesto Vehicular año 2022 IGO048	Petición	PENDIENTE	144
21486	29/07/2022 07:25 am	SOAT	Reclamo	PENDIENTE	143
21487	29/07/2022 07:42 am	SOAT	Reclamo	PENDIENTE	143
21583	29/07/2022 12:31 pm	Reclamo	Reclamo	PENDIENTE	143
21616	29/07/2022 03:29 pm	queja de exceso de ruido insoportable para un minuto para el oído..... y es ensordecedor	Queja	PENDIENTE	143
21630	29/07/2022 10:08 pm	liberar embargo	Queja	PENDIENTE	143



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 5

Vigencia: 07-2021

21631	31/07/2022 12:32 pm	Asunto: Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015 (Solicitud información y documentación)	Petición	PENDIENTE	141
21632	31/07/2022 02:49 pm	actualizar propietario	Petición	PENDIENTE	141
21654	01/08/2022 09:21 am	SOLICITUD OFICIO DE DESEMBARGO	Petición	PENDIENTE	141
21707	01/08/2022 01:46 pm	DESESTIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN	Petición	PENDIENTE	141
21739	01/08/2022 03:43 pm	PETICION	Petición	PENDIENTE	141
21752	02/08/2022 06:41 am	REPORTE DE RETENCIÓN EN LA FUENTE A DIAN	Reclamo	PENDIENTE	140
21799	02/08/2022 10:19 am	SOLICITUD DE RADICACION RETHUS	Petición	PENDIENTE	140
21830	02/08/2022 01:14 pm	Información institucional Biblioteca departamental	Consulta	PENDIENTE	140
21850	02/08/2022 02:01 pm	queja por mal procedimiento en la IPS ORTOPLAN	Queja	PENDIENTE	140
21873	02/08/2022 03:23 pm	SOLICITUD DE INCLUSIÓN A NÓMINA	Petición	PENDIENTE	140
21882	02/08/2022 04:18 pm	Cobro coactivo de impuestos de vehiculo de placa zrl 797	Reclamo	PENDIENTE	140
21883	02/08/2022 04:38 pm	prescripcion de impuestos	Petición	PENDIENTE	140
21937	03/08/2022 11:50 am	DERECHO DE PETICION	Petición	PENDIENTE	139
21945	03/08/2022 12:32 pm	IMPUESTO VEHICULAR 2021	Petición	PENDIENTE	139
21954	03/08/2022 01:42 pm	SOLICITUD REAJUSTE CUENTAS Y EXPEDICION DE SALDOS	Petición	PENDIENTE	139
21964	03/08/2022 02:00 pm	Registro RETHUS	Petición	PENDIENTE	139
21981	03/08/2022 02:51 pm	Solicitud información resolución	Petición	PENDIENTE	139
21998	03/08/2022 03:42 pm	SOLICITUD CETILES	Petición	PENDIENTE	139
22005	03/08/2022 11:05 pm	DEVOLUCION DEL DINERO	Petición	PENDIENTE	139
22037	04/08/2022 07:54 am	Solicitud Actualización Base de Datos	Petición	PENDIENTE	138
22067	04/08/2022 09:03 am	COBRO COPLETO DE IMPUESTO DE VEHICULO HIBRIDO	Reclamo	PENDIENTE	138
22103	04/08/2022 10:35 am	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	Reclamo	PENDIENTE	138
22169	04/08/2022 01:28 pm	Solicitud información sobre apoyos departamentales y nacionales de vivienda.	Petición	PENDIENTE	138
22245	04/08/2022 09:23 pm	SOLICITUD NOTAS DE ESTUDIO AUXILIAR DE ENFERMERIA	Petición	PENDIENTE	138
22246	04/08/2022 09:33 pm	SOLICITUD NOTAS DE CURSO DE AUXILIAR DE ENFERMERIA	Petición	PENDIENTE	138
22247	04/08/2022 11:41 pm	Solicitud de información	Petición	PENDIENTE	138
22263	05/08/2022 08:28 am	PARTE1 DE 4 DOCUMENTOS PARA	Solicitud de Información	PENDIENTE	137



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 5

Vigencia: 07-2021

		REINICIO PROYECTO PUESTOS DE SALUD			
22265	05/08/2022 08:33 am	PARTE 2 DE 4 DOCUMENTOS PARA REINICIO DE PROYECTOS PUESTOS DE SALUD	Solicitud de Información	PENDIENTE	137
22269	05/08/2022 08:44 am	PARTE 3 Y 4 DE 4 DOCUMENTO PARA REINICIO DEL PROYECTO PUESTOS DE SALUD	Solicitud de Información	PENDIENTE	137
22285	05/08/2022 09:20 am	Obra en riesgo	Petición	PENDIENTE	137
22385	05/08/2022 12:41 pm	Derecho de Petición, rocería y limpieza canales aguas lluvias y talud de la comuna del café hacia la vía la Romelia el Pollo	Petición	PENDIENTE	137
22386	05/08/2022 12:44 pm	Licencia de seguridad y salud en el trabajo	Solicitud de Información	PENDIENTE	137
22428	05/08/2022 03:27 pm	Pregunta sobre requisitos para prestar el servicio de aspersión de productos químicos y control de plagas	Pregunta	PENDIENTE	137
22431	05/08/2022 03:47 pm	DERECHO DE PETICION - ART 23 C.N.	Petición	PENDIENTE	137
22434	06/08/2022 08:54 am	Solicitud RETHUS	Petición	PENDIENTE	136
22435	06/08/2022 09:28 am	Impuesto cigarrillo - cantidad de cajetillas por 20 unidades declaradas	Petición	PENDIENTE	136
22436	06/08/2022 03:13 pm	Solicitud de acuerdo de pago	Petición	PENDIENTE	136
22437	07/08/2022 06:21 pm	Tarjeta profesiona	Petición	PENDIENTE	135
22438	07/08/2022 11:20 pm	Derecho de Petición	Petición	PENDIENTE	135
22483	08/08/2022 09:30 am	Cobro de impuestos de vehículo	Reclamo	PENDIENTE	135
22540	08/08/2022 11:55 am	Guadual que tiene perjudicadas varias viviendas en la manzana b desde la casa 26 hasta la 30	Denuncia	PENDIENTE	135
22548	08/08/2022 12:52 pm	MALA ATENCION ENTREGA MEDICAMENTOS CRUZ VERDE- USUARIO DE LA EPE SANITAS	Queja	PENDIENTE	135
22572	08/08/2022 02:38 pm	Emplazamiento	Petición	PENDIENTE	135
22587	08/08/2022 03:34 pm	Solicitud fresado para vía Naranjales	Petición	PENDIENTE	135
22603	08/08/2022 08:44 pm	SOLICITUD GASTO PRESUPUESTO	Petición	PENDIENTE	135
22604	08/08/2022 08:55 pm	ALCANCE DE EMPRESAS REVISORAS FISCALES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Consulta	PENDIENTE	135
22605	08/08/2022 08:56 pm	Eliminación cobro coactivo	Petición	PENDIENTE	135
22606	08/08/2022 08:59 pm	reclamo emplazamiento para declarar	Reclamo	PENDIENTE	135
22607	08/08/2022 09:35 pm	PROCESO COACTIVO	Petición	PENDIENTE	135



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

22610	09/08/2022 07:48 am	Reclamo cobro indebido impuesto vehicular	Reclamo	PENDIENTE	134
22611	09/08/2022 07:53 am	DERECHO DE PETICION	Petición	PENDIENTE	134
22613	09/08/2022 08:15 am	Atención cuidados paliativos	Queja	PENDIENTE	134
22704	09/08/2022 12:25 pm	La presente es para solicitar su apoyo para el programa de sopas calientes para mi comuna ya que en esta no contamos con dicho programa y la posibilidad de unas entradas a termales para un grupo de personas de mi sector de antemano agradezco su apoyo	Petición	PENDIENTE	134
22718	09/08/2022 02:02 pm	MORA de la entidad SALUD TOTAL	Reclamo	PENDIENTE	134
22727	09/08/2022 02:19 pm	EPS SALUD TOTAL	Reclamo	PENDIENTE	134
22749	09/08/2022 03:14 pm	VERIFICACION LICENCIA DE SALUD OCUPACIONAL	Petición	PENDIENTE	134
22779	10/08/2022 07:59 am	Queja en atención al cliente HOMERIS	Queja	PENDIENTE	133
22802	10/08/2022 09:13 am	RECLAMACIÓN SOBRE IMPUESTO VEHICULO AUTOMOTOR	Reclamo	PENDIENTE	133
22868	10/08/2022 11:19 am	Alcance a respuesta del 12 de julio de 2022. No. 20220712-17185-I	Petición	PENDIENTE	133
22940	10/08/2022 03:36 pm	QUEJA NUEVA EPS	Queja	PENDIENTE	133
22947	10/08/2022 05:39 pm	SOLICITUD DE REEMBOLSO	Petición	PENDIENTE	133
22961	11/08/2022 08:13 am	INEFICACIA EN PAGO PASAPORTE	Queja	PENDIENTE	132
23009	11/08/2022 09:56 am	reclamacion medica	Queja	PENDIENTE	132
23022	11/08/2022 10:25 am	derecho de peticion	Petición	PENDIENTE	132
23057	11/08/2022 11:55 am	Solicitud Certificado Retención en la Fuente	Petición	PENDIENTE	132
23061	11/08/2022 12:06 pm	CERTIFICADO RETENCION AÑO 2021	Petición	PENDIENTE	132
23072	11/08/2022 01:56 pm	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	Reclamo	PENDIENTE	132
23098	11/08/2022 03:30 pm	QUEJA CONTRA LA DROGUERIA FERCHO DROGAS	Queja	PENDIENTE	132
23104	11/08/2022 04:11 pm	Ref. solicitud de prescripción de las vigencias fiscales del impuesto sobre vehículo	Petición	PENDIENTE	132
23105	11/08/2022 04:47 pm	Derecho de petición - Solicitud de documentación	Petición	PENDIENTE	132
23106	11/08/2022 06:23 pm	Recurso de Reconsideración	Petición	PENDIENTE	132
23107	11/08/2022 06:24 pm	derecho de peticion	Petición	PENDIENTE	132
23108	11/08/2022 07:50 pm	Petición de cita médica por Psiquiatría en el Instituto del Sistema Nervioso	Petición	PENDIENTE	132
23109	11/08/2022 08:49 pm	pago de pasaporte	Petición	PENDIENTE	132



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

23110	11/08/2022 08:54 pm	Peticion	Petición	PENDIENTE	132
23139	12/08/2022 09:28 am	hola, estoy en la ciudad de Santa Marta y deseo visitar la ciudad de Pereira, soy una persona con movilidad reducida en silla de ruedas y deseo participar en la maratón del café, me ayudas con un contacto para mayor información? muchisimas gracias	Pregunta	PENDIENTE	131
23189	12/08/2022 11:40 am	VEHICULO ACTIVO EN RISARALDA A PESAR DE HABERSE TRASLADADO AL VALLE DEL CAUCA PFT190	Petición	PENDIENTE	131
23190	12/08/2022 11:43 am	QUEJA	Queja	PENDIENTE	131
23204	12/08/2022 12:28 pm	Reclamo: Notificación PEW694	Reclamo	PENDIENTE	131
23244	12/08/2022 03:18 pm	Solicitud de revisión de impuesto de motocicleta	Queja	PENDIENTE	131
23259	12/08/2022 09:50 pm	Petición para retiro de cobro por impuestos de vehiculo que ya no me pertenece	Petición	PENDIENTE	131
23260	13/08/2022 09:44 am	Corrección.	Petición	PENDIENTE	130
23261	13/08/2022 12:13 pm	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Petición	PENDIENTE	130
23262	13/08/2022 03:39 pm	Petición de ASIS Quinchía	Petición	PENDIENTE	130
23263	13/08/2022 10:17 pm	SOLICITUD ACLARACIÓN IMPUESTO VEHICULAR VIGENCIA 2021	Petición	PENDIENTE	130
23264	15/08/2022 12:03 am	Fecha de inscripción a rethus	Petición	PENDIENTE	129
23265	15/08/2022 06:20 pm	REFERENTE A EMPLAZAMIENTO PARA DECLARAR 0000000738	Petición	PENDIENTE	129
23306	16/08/2022 09:37 am	He sido notificado por Bancolombia, que mi cuenta de ahorros ha sido embargada por cuenta de la Gobernacion de Risaralda con Rad 17449 a cargo de José noe Valencia oficio 16927	Reclamo	PENDIENTE	129
23312	16/08/2022 10:05 am	Solicitud de visita técnica por daños de escorrentía	Petición	PENDIENTE	129
23334	16/08/2022 11:07 am	QUEJA DE IPS CLINICA LOS ROSALES	Queja	PENDIENTE	129
23346	16/08/2022 11:31 am	levantamiento medida cautelar, a nombre Jorge Humberto Salazar Oviedo, que se encuentran reportado	Petición	PENDIENTE	129
23351	16/08/2022 11:42 am	buen día necesito preguntar donde saco el recibo del rethus , envíe documentos desde mayo 2022 y aun no me llega nada, quisiera saber	Pregunta	PENDIENTE	129



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

		cuanto tiempo se demora el rethus			
23355	16/08/2022 11:58 am	SOAT	Reclamo	PENDIENTE	129
23359	16/08/2022 12:23 pm	COBRO COACTIVO GOBERNACIÓN DE RISARALDA	Petición	PENDIENTE	129
23405	16/08/2022 02:27 pm	Solicitud permiso reunion asamblea general	Petición	PENDIENTE	129
23413	16/08/2022 02:44 pm	QUEJA IPS CLINICA FRACTURAS Y FRACTURAS	Reclamo	PENDIENTE	129
23418	16/08/2022 02:50 pm	SOAT IPS HOSPITAL SAN JORGE	Reclamo	PENDIENTE	129
23463	16/08/2022 09:24 pm	Inscripción al Rethus	Pregunta	PENDIENTE	129
23464	16/08/2022 11:25 pm	DERECHO DE PETICIÓN ENTREGA DE DOCUMENTOS	Petición	PENDIENTE	129
23484	17/08/2022 08:38 am	SOLICITUD CERTIFICADO DE RETENCION	Solicitud de Información	PENDIENTE	128
23563	17/08/2022 11:25 am	Queja línea fija 3398300	Queja	PENDIENTE	128
23583	17/08/2022 12:08 pm	queja	Queja	PENDIENTE	128
23656	17/08/2022 06:16 pm	SOLICITUD COMPROBANTE DE PAGO	Petición	PENDIENTE	128
23657	17/08/2022 07:19 pm	Acuerdo de pago impuesto vehicular	Petición	PENDIENTE	128
23658	17/08/2022 11:20 pm	Recuperación código registro profesional	Petición	PENDIENTE	128
23719	18/08/2022 11:29 am	Trabajo en consultorios de alquiler sin habilitacion	Denuncia	PENDIENTE	127
23741	18/08/2022 02:41 pm	Problema con los pasaportes	Reclamo	PENDIENTE	127
23743	18/08/2022 02:43 pm	Devolución de documentos	Petición	PENDIENTE	127
23753	18/08/2022 03:18 pm	Licencia para la prestación de servicio SST	Petición	PENDIENTE	127
23767	18/08/2022 08:04 pm	Actualización de información	Queja	PENDIENTE	127
23774	19/08/2022 08:15 am	DERECHO DE PETICION Y QUEJA	Petición	PENDIENTE	126
23812	19/08/2022 09:59 am	Desvincular Vehículo Impuesto vehicular	Petición	PENDIENTE	126
23819	19/08/2022 10:07 am	RECLAMO	Reclamo	PENDIENTE	126
23820	19/08/2022 10:10 am	Solicitud de formatos CERTIL	Petición	PENDIENTE	126
23829	19/08/2022 10:31 am	SOAT	Reclamo	PENDIENTE	126
23870	19/08/2022 01:30 pm	Validación propiedad vehículo e impuestos pendientes por pagar	Petición	PENDIENTE	126
23878	19/08/2022 02:29 pm	Atención por parte de la portería	Queja	PENDIENTE	126
23890	19/08/2022 05:09 pm	SOLICITUD DE ASIGNACION IPS PARA ATENCION POR SOAT	Petición	PENDIENTE	126
23891	19/08/2022 05:40 pm	Solicitud	Petición	PENDIENTE	126
23892	19/08/2022 10:22 pm	donación de mercados	Solicitud de Información	PENDIENTE	126



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

23893	20/08/2022 02:32 pm	Certificación laboral	Petición	PENDIENTE	125
23894	20/08/2022 11:46 pm	DOCUMENTOS DE SOLICITUD EVENTOS DEPORTIVOS	Petición	PENDIENTE	125
23895	20/08/2022 11:53 pm	SOLICITUD COPA COLOMBIA MAYORES DE LUCHA	Petición	PENDIENTE	125
23896	21/08/2022 06:50 am	LICENCIA DE SST	Petición	PENDIENTE	124
23897	21/08/2022 12:27 pm	Queja	Queja	PENDIENTE	124
23915	22/08/2022 08:27 am	Derecho de Petición para la Solicitud de Avalúos Catastrales, Estado de Cuenta y/o Facturas de Impuesto Predial Unificado o Cualquier otro Gravamen que afecte los bienes Inmuebles Administrados por la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.	Petición	PENDIENTE	124
23974	22/08/2022 10:13 am	DESEMBARGO	Petición	PENDIENTE	124
23982	22/08/2022 10:31 am	SOLICITUD ACERCA DE RESPUESTA DE PETICION PRESENTADA EL 13 DE JUNIO DE 2022 CON NUMEROO DE RADICADO 16824	Consulta	PENDIENTE	124
23985	22/08/2022 10:35 am	Acuerdo de pago Impuesto Vehicular	Petición	PENDIENTE	124
24012	22/08/2022 11:36 am	SOAT	Queja	PENDIENTE	124
24061	22/08/2022 01:58 pm	Solicitud de Información	Petición	PENDIENTE	124
24093	22/08/2022 03:42 pm	Presentación Softexpert, RobotEasy y ASQ de Colombia	Petición	PENDIENTE	124
24104	22/08/2022 03:54 pm	ACTUALIZACION DE INFORMACIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE RECAUDO IMPUESTO DE VEHÍCULOS	Petición	PENDIENTE	124
24109	22/08/2022 05:33 pm	Solicitud de permiso	Petición	PENDIENTE	124
24110	23/08/2022 07:04 am	SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE PAGO IMPUESTO VEHICULAR VIGENCIA 2021	Petición	PENDIENTE	123
24135	23/08/2022 08:40 am	TRAMITE LICENCIA SST	Petición	PENDIENTE	123
24151	23/08/2022 09:35 am	DERECHO DE PETICION, artículo 23 de la Constitución Nacional de Colombia	Petición	PENDIENTE	123
24153	23/08/2022 09:41 am	DERCHO DE PETICIÓN PLACA OVD923	Petición	PENDIENTE	123
24214	23/08/2022 11:57 am	MANTENIMIENTO CANCHA O CUBIERTA CANCHA	Petición	PENDIENTE	123
24250	23/08/2022 03:28 pm	QUEJA	Queja	PENDIENTE	123



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

24262	23/08/2022 09:01 pm	Agradecimiento	Reconocimiento	PENDIENTE	123
24263	24/08/2022 07:56 am	NOTIFICACION A ENTIDADES FINANCIERAS	Petición	PENDIENTE	122
24273	24/08/2022 09:09 am	SOLICITUD DE OFICIOS DE LEVANTAMIENTO DE EMBARGO POR PROCESO ADMINISTRATIVO COBRO COACTIVO	Petición	PENDIENTE	122
24328	24/08/2022 11:57 am	mala prestacion del servicio de medicamentos AUDIFARMA	Petición	PENDIENTE	122
24342	24/08/2022 01:29 pm	Demanda por parte de ustedes	Reclamo	PENDIENTE	122
24402	24/08/2022 04:45 pm	ART 23 CN	Petición	PENDIENTE	122
24403	24/08/2022 05:42 pm	Solicitud frente al proceso de cobro coactivo con rad. 13453, auto de mandamiento de pago expediente No. 00000000005226, liquidación No. 0000003253 del 09/04/2021	Petición	PENDIENTE	122
24404	25/08/2022 02:48 am	Información	Petición	PENDIENTE	121
24427	25/08/2022 08:43 am	DERECHO DE PETICION	Petición	PENDIENTE	121
24489	25/08/2022 11:35 am	APOYO COMUNIDAD INDIGENA UMBRA GUAQUERAMAE QUINCHIA	Petición	PENDIENTE	121
24497	25/08/2022 12:05 pm	COPIA DEL OFICIO ENVIADO AL GOBERNADOR POR PARTE DE LA COMUNIDAD UMBRA GUAQUERAMAE	Petición	PENDIENTE	121
24499	25/08/2022 12:18 pm	OFICIO AL SEÑOR GOBERNADOR DONDE SOLICITAMOS ALGUNOS PUNTOS QUE TIENEN QUE VER CON CULTURA Y DEPORTE.	Petición	PENDIENTE	121
24501	25/08/2022 12:46 pm	INVITACION A VISTAR LA COMUNIDAD INDIGENA UMBRA GUAQUERAMAE	Reconocimiento	PENDIENTE	121
24528	25/08/2022 02:28 pm	PETICION TURISMO Y MANTENIMIENTO VIA IRRRA- CHUSCAL . LLANDADAS - OPIRAMA	Petición	PENDIENTE	121
24557	25/08/2022 03:19 pm	Derecho de Petición	Petición	PENDIENTE	121
24579	25/08/2022 05:37 pm	COMO PUEDO PARTICIPAR EN EL PROGRAMA EL GOBERNADOR RESPONDE	Petición	PENDIENTE	121
24580	25/08/2022 08:13 pm	Cita con Otorrinolaringologo	Petición	PENDIENTE	121
24581	25/08/2022 08:42 pm	Queja	Queja	PENDIENTE	121
24582	26/08/2022 12:21 am	pago de impuesto vehicular	Petición	PENDIENTE	120
24658	26/08/2022 10:57 am	NUEVA EPS	Reclamo	PENDIENTE	120
24715	26/08/2022 02:03 pm	queja de medico grotesco	Queja	PENDIENTE	120



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

24728	26/08/2022 02:32 pm	policia metropolitana de Pereira	Queja	PENDIENTE	120
24745	26/08/2022 03:51 pm	SOLICITUD RETIRO DE VEHICULO COMO IMPUESTO Y PROPIEDAD POR ROBO	Petición	PENDIENTE	120
24748	27/08/2022 08:57 am	Equivocación en datos de licencia profesional de seguridad y salud en el trabajo	Petición	PENDIENTE	119
24749	28/08/2022 09:19 am	SOLICITUD	Petición	PENDIENTE	118
24767	29/08/2022 07:56 am	Derecho de Petición: solicitud de información	Petición	PENDIENTE	118
24774	29/08/2022 08:19 am	DESEMBARGO - LIMITACION A LA PROPIEDAD VEHICULO PEA586 - REGISTRADO EN LA SECRETARIA DE MOVILIDAD - PEREIRA	Petición	PENDIENTE	118
24834	29/08/2022 10:23 am	DERECHO DE PETICION	Petición	PENDIENTE	118
24840	29/08/2022 10:29 am	RADICO SOLICITUD DE FACTORES SALARIALES	Petición	PENDIENTE	118
24865	29/08/2022 11:28 am	SOLICITUD	Queja	PENDIENTE	118
24888	29/08/2022 12:36 pm	Queja Empresa de Salud	Queja	PENDIENTE	118
24896	29/08/2022 01:54 pm	Pasaporte	Petición	PENDIENTE	118
24934	29/08/2022 07:46 pm	Envio de levantamiento de embargo	Reclamo	PENDIENTE	118
24935	29/08/2022 09:22 pm	cubierta techo	Petición	PENDIENTE	118
24945	30/08/2022 07:53 am	certificado de discapacidad	Petición	PENDIENTE	117
24970	30/08/2022 09:11 am	Solicitud certificado	Solicitud de Información	PENDIENTE	117
25052	30/08/2022 02:30 pm	IPS EMI	Reclamo	PENDIENTE	117
25058	30/08/2022 02:35 pm	SOAT	Reclamo	PENDIENTE	117
25062	30/08/2022 02:40 pm	SOAT	Reclamo	PENDIENTE	117
25066	30/08/2022 02:44 pm	IPS EMI	Reclamo	PENDIENTE	117
25070	30/08/2022 02:49 pm	SOAT	Reclamo	PENDIENTE	117
25075	30/08/2022 02:55 pm	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	Reclamo	PENDIENTE	117
25083	30/08/2022 03:02 pm	DISCAPACIDAD	Reclamo	PENDIENTE	117
25089	30/08/2022 03:07 pm	SOAT	Reclamo	PENDIENTE	117
25108	30/08/2022 05:20 pm	SOLICITUD DE AFIRMADO	Petición	PENDIENTE	117
25109	30/08/2022 09:42 pm	Consulta	Consulta	PENDIENTE	117
25141	31/08/2022 11:17 am	solicitud de prestador de salud a otra ciudad o a otro centro espejcial donde realicen este procedimiento	Queja	PENDIENTE	116



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 5

Vigencia: 07-2021

25219	31/08/2022 05:27 pm	DESEMBARGO VEHICULO PEA586	Petición	PENDIENTE	116
25220	31/08/2022 07:37 pm	SOLICITUD INFORMACION Y/O CORRECCION.	Petición	PENDIENTE	116
25221	31/08/2022 10:27 pm	EXAMEN DE CONOCIMIENTO ADQUISICIÓN DE NACIONALIDAD	Solicitud de Información	PENDIENTE	116
25246	01/09/2022 09:02 am	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN RETHUS	Petición	PENDIENTE	115
25256	01/09/2022 09:52 am	cargar recibo de pago para el registro Rethus	Reclamo	PENDIENTE	115
25399	01/09/2022 04:05 pm	VERIFICACION LICENCIA SST	Consulta	PENDIENTE	115
25407	01/09/2022 05:19 pm	SOLICITU INFORMACION	Petición	PENDIENTE	115
25408	01/09/2022 08:37 pm	paseo adulto mayor	Petición	PENDIENTE	115
25409	01/09/2022 10:47 pm	Solicitud información	Solicitud de Información	PENDIENTE	115
25423	02/09/2022 09:38 am	Dificultad para ver la nómina	Petición	PENDIENTE	114
25551	02/09/2022 04:40 pm	QUEJA: IPS RED MEDICA VITAL - SERVICIO, SE RADICA A LA SUPER SALUD.	Queja	PENDIENTE	114
25552	03/09/2022 10:07 am	Documentos necesarios para elear una solicitud de reconocimiento y pago de auxilio funerario	Petición	PENDIENTE	113
25770	05/09/2022 10:18 pm	Respuesta comunicación externa Nro 20220830- 23381-I	Petición	PENDIENTE	112
25771	06/09/2022 12:30 am	NEGACIÓN DE ATENCIÓN USUARIA TRAIJE 3 EN MAC SAN RAFAEL	Queja	PENDIENTE	111
25854	06/09/2022 10:58 am	Solicitud de Documentos.	Petición	PENDIENTE	111
25873	06/09/2022 11:37 am	Embargo	Solicitud de Información	PENDIENTE	111
25888	06/09/2022 12:11 pm	levantamiento de embargo y devolucion del dinero	Denuncia	PENDIENTE	111
25976	06/09/2022 05:34 pm	RADICO SOLICITUD DE FACTORES SALARIALES	Petición	PENDIENTE	111
25977	06/09/2022 10:23 pm	Solicitud desprendible de pago	Petición	PENDIENTE	111
26020	07/09/2022 09:40 am	Solicitud cambio	Petición	PENDIENTE	110
26054	07/09/2022 11:10 am	solicitud	Solicitud de Información	PENDIENTE	110
26056	07/09/2022 11:11 am	Pago deuda laboral 2020 zona difícil acceso	Petición	PENDIENTE	110
26082	07/09/2022 01:00 pm	Solicitar deducción de los intereses de impuesto vehicular	Petición	PENDIENTE	110
26158	08/09/2022 08:18 am	Información contratación originada en calamidad pública	Petición	PENDIENTE	109
26163	08/09/2022 08:27 am	ACTUALIZACION DE INFORMACION	Reclamo	PENDIENTE	109
26169	08/09/2022 08:51 am	Pago no aplicado de pasaporte	Reclamo	PENDIENTE	109



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

26195	08/09/2022 10:44 am	solicitud informacion embargo	Solicitud de Información	PENDIENTE	109
26197	08/09/2022 10:45 am	consulta sobre operatividad traslados docentes 2022	Consulta	PENDIENTE	109
26200	08/09/2022 10:57 am	procedimiento para legalizar y apostillar acta de grado y notas de bachillerato	Consulta	PENDIENTE	109
26246	09/09/2022 07:31 am	queja	Queja	PENDIENTE	108
26247	09/09/2022 07:34 am	queja	Queja	PENDIENTE	108
26267	09/09/2022 08:34 am	Se me extravió el carnet de vacunación internacional fiebre amarilla que puedo hacer para tenerlo de nuevo gracias	Consulta	PENDIENTE	108
26274	09/09/2022 08:55 am	SOLICITUD DE INFORMACION	Pregunta	PENDIENTE	108
26333	09/09/2022 10:37 am	Solicitud de modalidad Sopas Calientes en el barrio El Balso	Petición	PENDIENTE	108
26348	09/09/2022 11:00 am	ACUERDO DE PAGO	Petición	PENDIENTE	108
26432	09/09/2022 02:00 pm	No he podido agendar mi cita para el pasaporte	Consulta	PENDIENTE	108
26460	09/09/2022 03:20 pm	Solicitud de mantenimiento vía La Paz	Petición	PENDIENTE	108
26464	09/09/2022 03:43 pm	accion de cobro	Petición	PENDIENTE	108
26470	10/09/2022 05:15 pm	EL DIA 27 MES 8 DEL AÑO 2018 ME APARECE UN EMBARGO POR IMPUESTOS DE LA MOTO DE PLACAS SDX29 POR UN VALOR DE \$228.000 CODIGO DE EMBARGO 953802 PROCESO 74783003 RADICADO 8436	Reclamo	PENDIENTE	107
26471	11/09/2022 07:23 pm	REMISIÓN DIAGNÓSTICO VÍA VEREDAL FILOBONITO	Petición	PENDIENTE	106
26503	12/09/2022 08:45 am	DERECHO DE PETICIÓN Solicitud devolución de dineros - Banco BBVA-	Petición	PENDIENTE	106
26572	12/09/2022 12:46 pm	Parqueo unidades t toma espacio publico	Denuncia	PENDIENTE	106
26644	12/09/2022 09:43 pm	licencia para la prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	Queja	PENDIENTE	106
26683	13/09/2022 10:15 am	Colegio Cerrado solicitud de información	Petición	PENDIENTE	105
26686	13/09/2022 10:27 am	TIEMPOS EN LA SOLICITUD DE PASAPORTE	Queja	PENDIENTE	105
26770	13/09/2022 04:55 pm	NEGACION DE INCLUSION DE BEBE RECIENTE NACIDO COMO BENEFICIARIO A MI EPS	Petición	PENDIENTE	105
26771	13/09/2022 05:41 pm	cobro injustificado	Petición	PENDIENTE	105
26772	13/09/2022 10:17 pm	Queja colegio	Queja	PENDIENTE	105
26773	13/09/2022 10:34 pm	Queja de colegio	Queja	PENDIENTE	105



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

26796	14/09/2022 09:07 am	SOLICITUD CARTA EMPLAZAMIENTO PARA DECLARAR	Petición	PENDIENTE	104
26826	14/09/2022 11:33 am	respuesta	Petición	PENDIENTE	104
26892	14/09/2022 07:51 pm	solicitud certificado de retencion	Petición	PENDIENTE	104
26893	14/09/2022 07:56 pm	URGENTE CITA PARA CIRUGIA	Queja	PENDIENTE	104
26920	15/09/2022 09:18 am	Derecho de petición, solicitud soportes documentales pensionados	Petición	PENDIENTE	103
26953	15/09/2022 10:48 am	Solicitud resaltos URGENTES	Petición	PENDIENTE	103
26980	15/09/2022 11:36 am	ACLARACION RECONOCIMIENTO DE PENSION DE SOBREVIVIENTE	Petición	PENDIENTE	103
26998	15/09/2022 01:21 pm	pasaportes.	Petición	PENDIENTE	103
27016	15/09/2022 02:47 pm	DILEMA PARA REALIZAR EL PRIMER PAGO DEL PASAPORTE	Queja	PENDIENTE	103
27037	15/09/2022 06:14 pm	molestia por roedores y artrópodos	Petición	PENDIENTE	103
27085	16/09/2022 09:55 am	Laboran sin Habilitación del servicio	Denuncia	PENDIENTE	102
27173	16/09/2022 02:18 pm	Solicitud de preescrpcion de impuesto vehicular motocicleta de placa DCD08C	Petición	PENDIENTE	102
27202	16/09/2022 04:29 pm	Registro rethus	Petición	PENDIENTE	102
27203	16/09/2022 04:47 pm	Liquidación impuesto vehicular vigencia 2021 y 2022	Petición	PENDIENTE	102
27204	18/09/2022 10:53 am	uso de camillas de ambulancia propiedad de la ese salud Pereira por otros tripulantes de ambulancias	Queja	PENDIENTE	100
27228	19/09/2022 08:18 am	Como solucionar el bloqueo de la solicitud de pago	Consulta	PENDIENTE	100
27229	19/09/2022 08:28 am	Pasaporte	Petición	PENDIENTE	100
27235	19/09/2022 08:57 am	: Solicitud de permiso de ocupación temporal en la vía playa rica-filo bonito entre la intersección con la Vía Bosques De La Acuarela-La Camelia Y La Vda Filo Bonito Km 0+000 Al Km 1+481	Petición	PENDIENTE	100
27237	19/09/2022 09:03 am	solicitud de permiso ocupación temporal para el tendido de tubería de distribución de gas natural en la vía cementerio Los Molinos-Cruce La Divisa	Petición	PENDIENTE	100
27286	19/09/2022 12:46 pm	Explicación auxencia y retiro Agentes de Policía Corregimiento el Español	Petición	PENDIENTE	100
27365	19/09/2022 05:02 pm	EFIGAS:::Solicitud de permiso ocupación temporal para el tendido de tubería de	Petición	PENDIENTE	100



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

		distribución de gas natural sobre localización la vía Quinchía - agua salada (Irra)			
27366	19/09/2022 06:47 pm	Queja de cristian ortega	Queja	PENDIENTE	100
27367	19/09/2022 07:39 pm	DERECHO DE PETICIÓN	Petición	PENDIENTE	100
27368	19/09/2022 10:31 pm	Perdida de la banca en la vía hacia la vereda Purace, derrumbe que tapo la vía interna de la reserva natural Humberto Velez Velez y manejo de aguas de escorrentia.	Petición	PENDIENTE	100
27373	20/09/2022 08:10 am	Devolución del primer pago tramite de pasaporte	Reclamo	PENDIENTE	99
27391	20/09/2022 09:08 am	solicitud de informacion de estudios de gestion del riesgo de desastres en el corregimiento de combia alta, Vereda la Convención.	Petición	PENDIENTE	99
27448	20/09/2022 01:05 pm	SOLICITUD LICENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Petición	PENDIENTE	99
27495	20/09/2022 09:54 pm	Petición asistencia técnica obras acueducto Pueblo Rico	Petición	PENDIENTE	99
27496	20/09/2022 10:45 pm	Solicitud intervención de salud pública por falta de agua en la sede Educativa San Pablo	Petición	PENDIENTE	99
27533	21/09/2022 09:54 am	EFIGAS::: Solicitud de permiso ocupación temporal para el tendido de tubería de distribución de gas natural sobre localización la Vía Santa Lucia – La Viga - Guacas	Petición	PENDIENTE	98
27542	21/09/2022 10:50 am	descuentos para colocarnos al día en los impuestos de el vehiculo placa hmc946 q aun aparece a mi nombre y cedula 19328	Petición	PENDIENTE	98
27572	21/09/2022 12:23 pm	MALTRATO, ACOSO ESCOLAR	Petición	PENDIENTE	98
27637	21/09/2022 10:17 pm	AUTORIZACION GASTO DE PRESUPUESTO PARA LIGAS DEPORTIVAS	Petición	PENDIENTE	98
27658	22/09/2022 09:30 am	Notificación de emplazamiento impuesto vehicular	Petición	PENDIENTE	97
27659	22/09/2022 09:38 am	SOLICITUD DE CUBIERTA PARA CANCHAS	Petición	PENDIENTE	97
27666	22/09/2022 10:00 am	RESPUESTA DENUNCIA CLINICA COMFAMILIAR	Denuncia	PENDIENTE	97
27694	22/09/2022 11:39 am	DERECHO DE PETICION LEVANTAR EMBARGO	Petición	PENDIENTE	97
27713	22/09/2022 01:12 pm	Novedad Grupos Scouts no oficiales	Queja	PENDIENTE	97
27772	22/09/2022 03:25 pm	Solicitud de construcción de placas huellas - Sector Tokio III - Mundo Nuevo	Petición	PENDIENTE	97



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

27782	22/09/2022 04:16 pm	SOLICITUD DE COPIAS DE DOCUMENTOS LEGALES CONTRATOS	Petición	PENDIENTE	97
27786	22/09/2022 04:58 pm	MANTENIMIENTO CANCHA SINTETICA	Petición	PENDIENTE	97
27787	22/09/2022 08:19 pm	desembargo de cuenta bancaria y, reintegro de dineros y, daños de daños y, perjuicios	Petición	PENDIENTE	97
27812	23/09/2022 09:11 am	Solicitud de gestión para registro en el RETHUS	Petición	PENDIENTE	96
27843	23/09/2022 11:55 am	ACOSO ESCOLAR	Petición	PENDIENTE	96
27868	23/09/2022 02:35 pm	atencio integral y domiciliaria	Petición	PENDIENTE	96
27891	23/09/2022 05:10 pm	levantamiento de embargo por cobro coactivo de impuesto vehicular año 2022	Petición	PENDIENTE	96
27892	25/09/2022 09:24 pm	Linea amiga	Queja	PENDIENTE	94
27903	26/09/2022 07:39 am	soliciito resolucio al correo	Petición	PENDIENTE	94
27931	26/09/2022 09:11 am	Solicitud de ayuda para tramite	Petición	PENDIENTE	94
27986	26/09/2022 01:17 pm	Traslado por permuta convenida	Solicitud de Información	PENDIENTE	94
28037	26/09/2022 03:22 pm	pregunta sobre registro prfesional	Pregunta	PENDIENTE	94
28050	26/09/2022 04:21 pm	05697000000003465230	Petición	PENDIENTE	94
28051	26/09/2022 04:36 pm	SOLICITUD JUNTA DE ACCION COMUNAL	Petición	PENDIENTE	94
28052	26/09/2022 05:52 pm	Asistencias Técnicas de Habilitacion a entidades de salud	Pregunta	PENDIENTE	94
28053	26/09/2022 09:53 pm	PRESCRIPCION INPUESTOS	Petición	PENDIENTE	94
28054	26/09/2022 11:22 pm	SOLICITUD DE ACTUALIZACION DE NOVEDAD - PARA DEHABILITACION DE SERVICIOS DE SALUD EN EL REPS	Petición	PENDIENTE	94
28092	27/09/2022 12:08 pm	Peticion solicitud infraestructura vial	Petición	PENDIENTE	93
28119	27/09/2022 01:48 pm	YO ME GRADUÉ COMO AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA EN EL 2007 Y NO APAREZCO EN EL RETHÚS	Petición	PENDIENTE	93
28134	27/09/2022 02:22 pm	DENUNCIA EMPRESA DE AMBULANCIA	Denuncia	PENDIENTE	93
28150	27/09/2022 03:33 pm	Presentación plataforma digital educativa - Aulaplaneta	Petición	PENDIENTE	93
28151	27/09/2022 04:27 pm	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD CERTIFICADO FORMATO CETIL - INFORMACION LABORAL	Petición	PENDIENTE	93
28152	27/09/2022 04:33 pm	DERECHO DE PETICION - CERTIFICADO EN FORMATO CETIL - INFORMACION LABORAL.	Petición	PENDIENTE	93



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

		REITERACION ENVIO CON DOCUMENTO ADJUNTO			
28153	27/09/2022 06:28 pm	Reclamación administrativa Edwin Valencia Osorio.	Petición	PENDIENTE	93
28154	27/09/2022 07:24 pm	Solicitud al técnico de saneamiento Juan Carlos Herrera	Petición	PENDIENTE	93
28191	28/09/2022 10:12 am	QUEJA SALUD	Queja	PENDIENTE	92
28255	28/09/2022 02:30 pm	RECLAMO EMBARGO VEHICULO	Reclamo	PENDIENTE	92
28257	28/09/2022 02:39 pm	SOLICITUD INFORMACION EMBARGO 9470 de fecha 15/03/2017	Petición	PENDIENTE	92
28287	28/09/2022 06:00 pm	SOLICITUD DE LICENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Petición	PENDIENTE	92
28322	29/09/2022 10:14 am	VERIFICACION LICENCIA SALUD OCUPACIONAL	Petición	PENDIENTE	91
28349	29/09/2022 11:45 am	PETICION MEJORAMIENTO DE LA VIA VEREDA GUAIMARAL A FINCA LAS PALMAS CARRETERA DE ACCESO EN MAL	Petición	PENDIENTE	91
28442	29/09/2022 03:59 pm	Cesión de la participación de un consorciado en el Consorcio - cesión de la posición contractual dentro del contrato	Petición	PENDIENTE	91
28443	29/09/2022 04:18 pm	presencia de cucarachas y roedores en establecimiento de comidas ADEMÁS DE INVACION DE ESPACIO PUBLICO Y DESTRUCCION DE ZONA VERDE	Queja	PENDIENTE	91
28444	29/09/2022 08:50 pm	Licencia de maternidad, afiliación beneficiaria y vacaciones	Petición	PENDIENTE	91
28505	30/09/2022 11:08 am	Denuncia por contratación de taludes en veredas del sur	Denuncia	PENDIENTE	90
28527	30/09/2022 11:36 am	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Petición	PENDIENTE	90
28554	30/09/2022 12:21 pm	Devolución dinero	Reclamo	PENDIENTE	90
28557	30/09/2022 12:40 pm	QUEJA PERDIDA DE CAMILLA	Queja	PENDIENTE	90
28559	30/09/2022 12:42 pm	QUEJA PERDIDA CAMILLA	Queja	PENDIENTE	90
28623	30/09/2022 04:29 pm	Error en liquidación de impuesto vehicular	Reclamo	PENDIENTE	90
28624	30/09/2022 04:49 pm	Derecho de petición solicitud paz y Salvo urgente para desembarcar cuentas bancarias	Petición	PENDIENTE	90
28625	30/09/2022 07:59 pm	docente activacion humano en línea desprendible nomina y el SAC.	Solicitud de Información	PENDIENTE	90
28626	01/10/2022 02:06 pm	RUIDO EXAGERADO EN LAVADERO DE CARROS CON ASPIRADORAS	Petición	PENDIENTE	89
28627	02/10/2022 02:11 pm	Incumplimiento descuento de cuponera impuesto vehicular	Reclamo	PENDIENTE	88



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 5

Vigencia: 07-2021

28628	02/10/2022 07:26 pm	Solicitud Certificado de Retención en la Fuente año gravante 2021	Petición	PENDIENTE	88
28629	02/10/2022 08:11 pm	Impuestos de Vehículo Placa OVE038	Petición	PENDIENTE	88
28655	03/10/2022 08:55 am	Derecho de petición	Petición	PENDIENTE	88
28659	03/10/2022 09:18 am	Imposible obtener cita después de primer pago	Reclamo	PENDIENTE	88
28726	03/10/2022 12:23 pm	Donacion aguinaldos 2022	Petición	PENDIENTE	88
28840	04/10/2022 08:46 am	SOLICITUD PLACA HUELLA VEREDA LA GUAJIRA GIATICA RDA	Petición	PENDIENTE	87
28860	04/10/2022 09:41 am	Solicitud Certificado	Petición	PENDIENTE	87
28865	04/10/2022 10:07 am	SOLICITUD INFORMACIÓN VEHICULAR	Petición	PENDIENTE	87
28871	04/10/2022 10:31 am	por que no se refelja el pago	Pregunta	PENDIENTE	87
28984	04/10/2022 03:14 pm	DERECHO DE PETICIÓN	Petición	PENDIENTE	87
29008	04/10/2022 04:39 pm	PETICION RECONSIDERACION DEUDA IMPUESTO VEHICULO HLJ176	Petición	PENDIENTE	87
29047	05/10/2022 10:12 am	Derecho de petición respuesta a comunicación externa N° 20220613-14459-I	Petición	PENDIENTE	86
29082	05/10/2022 11:13 am	agendar cita	Queja	PENDIENTE	86
29182	05/10/2022 05:25 pm	COBRO INJUSTIFICADO	Petición	PENDIENTE	86
29183	05/10/2022 09:05 pm	SOLICITUD DE APOYO	Petición	PENDIENTE	86
30040	13/10/2022 09:35 am	RESPUESTA PETICION RADICADO N° 23104 DE 2022	Petición	PENDIENTE	79
30154	13/10/2022 04:43 pm	Denuncia contra el colegio nuestra señora de la presentacion en la virginia risaralda	Denuncia	PENDIENTE	79
30155	13/10/2022 09:47 pm	TRÁMITE INSCRIPCIÓN RETHUS	Queja	PENDIENTE	79
30355	14/10/2022 12:36 pm	Solicitud Certificado laboral	Petición	PENDIENTE	78
31076	21/10/2022 08:21 am	solicito ala secretaria de educacion del risaralda , yo como docente area ingles, solicito alascretaryaria educacion recursos humanos o nomina me habiliten el usuario y contraseña para acceder al desprendible de nomina,y ala SAC, sistema se atencion	Queja	PENDIENTE	73
31109	21/10/2022 10:36 am	Derecho de peticion	Petición	PENDIENTE	73
31205	21/10/2022 03:31 pm	solicitud certificado laboral	Petición	PENDIENTE	73
31226	23/10/2022 01:33 pm	Cordial Saludo Señores de la Gbernacion Risaralda/ Prosperidad Social/	Petición	PENDIENTE	71



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 5

Vigencia: 07-2021

		programas de apoyo social al ciudadano			
31227	23/10/2022 06:02 pm	Cambio propietario vehículo	Petición	PENDIENTE	71
31237	24/10/2022 08:26 am	peticion paseo	Petición	PENDIENTE	71
31261	24/10/2022 10:23 am	Presiones, abusos, acosos, constreñimientos y retaliaciones a atletas de alto de rendimiento con dineros públicos.	Denuncia	PENDIENTE	71
31307	24/10/2022 12:18 pm	DENUNCIO	Denuncia	PENDIENTE	71
31311	24/10/2022 12:29 pm	denuncio	Denuncia	PENDIENTE	71
31365	24/10/2022 02:48 pm	DERecho de petición	Petición	PENDIENTE	71
31368	24/10/2022 02:53 pm	Derecho de petición	Petición	PENDIENTE	71
31390	24/10/2022 03:45 pm	Proceso tributario	Petición	PENDIENTE	71
31397	24/10/2022 04:06 pm	Escrito (pdf) contentivo de Derecho Constitucional Fundamental de Petición.	Petición	PENDIENTE	71
31402	24/10/2022 04:17 pm	Derecho de Petición	Petición	PENDIENTE	71
31404	24/10/2022 04:18 pm	Embargo cuenta	Petición	PENDIENTE	71
31405	24/10/2022 07:00 pm	Solicitud, afirmado para vía terciaria.	Petición	PENDIENTE	71
31406	24/10/2022 07:41 pm	Prescripción al impuesto vehicular que tienen más de 5 años / PEE-037	Petición	PENDIENTE	71
31407	24/10/2022 09:45 pm	Becas	Solicitud de Información	PENDIENTE	71
31444	25/10/2022 08:46 am	solicitud de entrada adulto mayor	Petición	PENDIENTE	70
31466	25/10/2022 10:07 am	Uso indebido de escuela	Denuncia	PENDIENTE	70
31484	25/10/2022 10:47 am	Derecho de petición de información licores destilados	Petición	PENDIENTE	70
31497	25/10/2022 11:14 am	DERECHO DE PETICION	Petición	PENDIENTE	70
31502	25/10/2022 11:23 am	Paz y salvos créditos de libranza Davivienda	Petición	PENDIENTE	70
31514	25/10/2022 12:12 pm	solicitud	Petición	PENDIENTE	70
31527	25/10/2022 01:44 pm	Acoso por parte de una docente a alumna	Queja	PENDIENTE	70
31560	25/10/2022 03:20 pm	SOLICITUD DE AYUDA PARA RECIBIR HISTORIA CLINICA URGENTE	Queja	PENDIENTE	70
31573	25/10/2022 04:02 pm	solicitud inclusión sistema de salud	Petición	PENDIENTE	70
31593	26/10/2022 08:43 am	SOLICITUD ACTO ADMINISTRATIVO	Petición	PENDIENTE	69
31620	26/10/2022 10:04 am	solicitud levantamiento embargo	Petición	PENDIENTE	69
31645	26/10/2022 11:03 am	SOLICITUD CERTIFICACION TIEMPOS LABORADOS, SEMANAS COTIZADAS Y VALOR APORTES A PENSION.	Petición	PENDIENTE	69



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 5

Vigencia: 07-2021

31712	26/10/2022 04:32 pm	Solicitud de comprobantes de pago de Impuestos de vehículo Placa IZZ553	Petición	PENDIENTE	69
31713	26/10/2022 06:11 pm	Desembargo de cuentas bancarias	Petición	PENDIENTE	69
31731	27/10/2022 10:06 am	Solicitud tarjeta profesional	Queja	PENDIENTE	68
31741	27/10/2022 10:50 am	Petición	Petición	PENDIENTE	68
31746	27/10/2022 11:04 am	queja	Queja	PENDIENTE	68
31748	27/10/2022 11:08 am	yo, sor melia cortes en calidad de docente area ingles en calidad de docente, solicito trasladen esta peticion a educacion	Petición	PENDIENTE	68
31804	27/10/2022 12:42 pm	Cobro exagerado impuesto vehicular	Denuncia	PENDIENTE	68
31829	27/10/2022 02:27 pm	Radicación de Derecho de petición	Petición	PENDIENTE	68
31853	27/10/2022 11:15 pm	TRASLADO INSEGURO DE USUARIO DESDE EL ISN PEREIRA	Queja	PENDIENTE	68
31854	28/10/2022 12:32 am	AGRESIÓN AL PERSONAL DE SALUD	Queja	PENDIENTE	67
31859	28/10/2022 07:55 am	INCUMPLIMIENTO REITERATIVO CONDICIONES HABILITACION	Denuncia	PENDIENTE	67
31913	28/10/2022 11:18 am	Solicitud de visita y concepto técnico.	Petición	PENDIENTE	67
31914	28/10/2022 11:19 am	Solicitud de información y listado de plazas de asignación directa para servicio social obligatorio.	Solicitud de Información	PENDIENTE	67
31917	28/10/2022 11:35 am	Solicitud Respetuosa de aplicacion de beneficio de exencion sobre impuesto de registro	Petición	PENDIENTE	67
31919	28/10/2022 11:43 am	Radicaion de Derecho de peticion	Petición	PENDIENTE	67
31924	28/10/2022 12:20 pm	DERECHO DE PETICIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Petición	PENDIENTE	67
31926	28/10/2022 12:33 pm	DERECHO DE PETICIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Petición	PENDIENTE	67
31944	28/10/2022 04:16 pm	SOLICITUD DE ENCUESTA DEL SISBEN	Petición	PENDIENTE	67
31945	28/10/2022 04:20 pm	peticion de cirugia	Petición	PENDIENTE	67
31946	28/10/2022 04:30 pm	solicitud basuras Pueblo Rico	Petición	PENDIENTE	67
31947	28/10/2022 04:32 pm	solicitud encuesta de sisben	Queja	PENDIENTE	67
31948	28/10/2022 04:44 pm	POR FAVOR ENVIARME LIQUIDACION Y RECIBO PARA EL PAGO DEL REGISTRO DE MI TITULO COMO REGENTE DE FARMACIA- TRAMITE EFECTUADO DESDE EL 8 de septiembre	Petición	PENDIENTE	67



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

31949	28/10/2022 04:47 pm	solicitud de información sobre los resultados de agua realizados por secretaria de salud en los meses de junio, julio y agosto, municipio de Apía	Solicitud de Información	PENDIENTE	67
31950	28/10/2022 05:38 pm	Queja Prestacion de Servicios Contra 2 IPS Angeles Al Llamado y Vital Grupo	Denuncia	PENDIENTE	67
31959	30/10/2022 04:26 pm	MESA DE DIALOGO	Petición	PENDIENTE	65
32093	31/10/2022 03:57 pm	ACTUALIZACION DE DATOS EN LA PLATAFORMA DE IMPUESTOS VEHICULARES	Petición	PENDIENTE	65
32111	31/10/2022 08:46 pm	Solicitud cesantías docentes	Queja	PENDIENTE	65
32114	31/10/2022 10:53 pm	tiempo incumplido para Registro profesional	Queja	PENDIENTE	65
32155	01/11/2022 10:51 am	Radicacion de Propuesta en PDF	Petición	PENDIENTE	64
32172	01/11/2022 11:21 am	Multa	Solicitud de Información	PENDIENTE	64
32181	01/11/2022 11:39 am	Solicitud visita centro vida Pueblo Rico	Petición	PENDIENTE	64
32186	01/11/2022 11:50 am	denuncio	Denuncia	PENDIENTE	64
32194	01/11/2022 12:08 pm	SOLICITUD INFORMACION RADICADO RETHUS	Petición	PENDIENTE	64
32231	01/11/2022 02:05 pm	Solicitud visita por colapso de sistema séptico vereda Tatamá	Petición	PENDIENTE	64
32278	01/11/2022 10:01 pm	solicitud copia en PDF sentencia Tribunal Contencioso Administrativo de Risaralda fallo en contra alivio tributario del acuerdo del proyecto de acuerdo Nro. 14 del 2021.	Petición	PENDIENTE	64
32279	02/11/2022 07:34 am	Duda	Pregunta	PENDIENTE	63
32295	02/11/2022 08:57 am	Levantamiento embargo vehiculo	Petición	PENDIENTE	63
32324	02/11/2022 10:15 am	vulneración de mis derechos como ciudadano	Queja	PENDIENTE	63
32380	02/11/2022 12:47 pm	Reclamo IPS IDIME S.A.	Reclamo	PENDIENTE	63
32424	02/11/2022 02:44 pm	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Petición	PENDIENTE	63
32425	02/11/2022 02:47 pm	Descuido al negocio,falta de personal, y derechos a los trabajadores	Denuncia	PENDIENTE	63
32448	02/11/2022 05:42 pm	impuesto vehicular	Petición	PENDIENTE	63
32449	02/11/2022 06:37 pm	repuesta al emplazamiento para declarar 0000013913	Reclamo	PENDIENTE	63
32464	03/11/2022 08:58 am	Derecho Constitucional Fundamental de Petición.	Petición	PENDIENTE	62
32560	03/11/2022 01:11 pm	autorizar la COMPRA DE IMPLEMENTACION DEPORTIVA para la luga	Petición	PENDIENTE	62



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

		risaraldense de fisicoculturismo			
32579	03/11/2022 01:54 pm	Embargo	Petición	PENDIENTE	62
32769	05/11/2022 06:28 am	Actualización datos propietario moto que debe impuesto y me lo están cobrando a mi placa SPX14C propietario 18516953 José Arley Marín Herrera desde el 2015	Petición	PENDIENTE	60
32770	06/11/2022 09:38 am	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DEL PROGRAMA RISARALDA PROFESIONAL	Pregunta	PENDIENTE	59
32771	07/11/2022 01:11 pm	Derecho de Petición PROCESADORA COLOMBIANA DE VINOS SAS sobre Impuesto al Consumo.	Petición	PENDIENTE	59
32772	07/11/2022 06:50 pm	RECURSO DE RECONSIDERACION A RESOLUCION QUE IMPONE SANCION N°0000005955 VEHICULO WHN281	Petición	PENDIENTE	59
32998	08/11/2022 03:41 pm	Verificar Estado Anuncio	Pregunta	PENDIENTE	59
33014	08/11/2022 05:33 pm	Reporte en data crédito	Reclamo	PENDIENTE	59
33018	09/11/2022 07:58 am	PETICION INFORMES INTERVENTORIA CONTRATO 1732 DE 2021	Petición	PENDIENTE	58
33073	09/11/2022 11:09 am	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR	Solicitud de Información	PENDIENTE	58
33082	09/11/2022 11:28 am	Solicitud molestia por garrapatas	Petición	PENDIENTE	58
33083	09/11/2022 11:32 am	Derecho de petición por acuerdo de pago	Petición	PENDIENTE	58
33090	09/11/2022 11:40 am	Derecho de petición por prescripción del comparendo	Petición	PENDIENTE	58
33098	09/11/2022 12:45 pm	BUENAS TARDES SECRETARIO (A) DE DESARROLLO ECONOMICO Y COMPETITIVIDAD - VICMA BAMBU REQUIERE DE RECURSOS PARA REPRESENTAR AL EJE CAFETERO Y A COLOMBIA EN EL DESARROLLO DE LA CADENA PRODUCTIVA DE LA GUADUA Y SU DESARROLLO AQUI EN EL EJE CAFETERO.	Petición	PENDIENTE	58
33102	09/11/2022 01:20 pm	Información de la atención de vías en ola invernal	Petición	PENDIENTE	58
33167	09/11/2022 04:32 pm	enfermedad vital (cancer de pulmon con metastasis en los huesos)	Petición	PENDIENTE	58
33388	10/11/2022 09:11 pm	Derecho de petición Mario Castaño Rodríguez .c. 4452697 Solicito la	Petición	PENDIENTE	57



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

		condonación de la deuda de impuestos) del vehículo con placas PEH644 por Prescripción vencimiento de términos)			
33389	10/11/2022 10:47 pm	Espacio Reducido en el punto autorizador de SURA EPS Pereira.	Queja	PENDIENTE	57
33431	11/11/2022 09:36 am	SOLICITUD INFORMACION	Petición	PENDIENTE	56
33442	11/11/2022 09:48 am	IMPUESTO VEHICULAR	Petición	PENDIENTE	56
33572	11/11/2022 03:17 pm	DERECHO DE PETICION	Petición	PENDIENTE	56
33579	11/11/2022 03:26 pm	EXIGENCIA DE LA UTILIZACION DE TAPABOCAS	Queja	PENDIENTE	56
33595	12/11/2022 05:29 pm	SOLICITUD	Petición	PENDIENTE	55
33597	14/11/2022 08:40 pm	DERECHO DE PETICION	Petición	PENDIENTE	54
33598	14/11/2022 09:47 pm	solicitud devolución de dinero	Petición	PENDIENTE	54
33599	14/11/2022 09:50 pm	quiero reclamar ya que a mi hija maria jose pulido arango con registro civil numero 1085725846 le enviaron una orden para especialista en ortopedia y traumatologia desde el 25 de agosto y a sido imposible que en la eps sos l	Queja	PENDIENTE	54
33696	15/11/2022 10:54 am	Derecho de petición para solicitud de prescripción de impuestos que superan los 5 últimos años para el vehículo de placas PEE261 de Pereira.	Petición	PENDIENTE	54
33754	15/11/2022 01:10 pm	SOLICITUD DERECHO DE PETICION - REEMBOLSO DINERO	Petición	PENDIENTE	54
33778	15/11/2022 02:42 pm	Derecho de Petición	Petición	PENDIENTE	54
33781	15/11/2022 02:58 pm	Solicitud información, datos y estadísticas Secretaría de Educación Risaralda	Petición	PENDIENTE	54
33784	15/11/2022 03:09 pm	pedido juguetes	Petición	PENDIENTE	54
33806	15/11/2022 05:26 pm	petición para un emprendimiento	Petición	PENDIENTE	54
33807	15/11/2022 09:19 pm	Queja por la inadecuada atención en salud por parte de la EPS SOS	Queja	PENDIENTE	54
33808	15/11/2022 09:22 pm	OBSERVACIÓN CÉDULA IMPUESTO CARRO	Reclamo	PENDIENTE	54
33896	16/11/2022 11:08 am	Buenos días	Petición	PENDIENTE	53
33927	16/11/2022 12:02 pm	Reembolso del primer pago de pasaporte	Petición	PENDIENTE	53
34004	17/11/2022 10:04 am	solicitud por medida cautelar de embargo cuenta banco BBVA	Petición	PENDIENTE	52



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 5

Vigencia: 07-2021

34118	17/11/2022 02:54 pm	COBROS RECHAZADOS POR FIMPOREX POR INCONSISTENCIA EN TORNAGUIA DE REENVIOS	Petición	PENDIENTE	52
34149	17/11/2022 04:44 pm	Solicitud de certificado de la ya NO existencia de una empresa llamada CORPES DE OCCIDENTE	Petición	PENDIENTE	52
34150	17/11/2022 10:51 pm	Solicitud de Petición	Petición	PENDIENTE	52
34297	18/11/2022 02:55 pm	Solicitud Vacaciones	Petición	PENDIENTE	51
34317	20/11/2022 10:04 am	Falla geológica, deslizamiento de tierra en la finca Milancito	Petición	PENDIENTE	49
34493	21/11/2022 03:46 pm	Pésimo servicio Cruz Verde	Queja	PENDIENTE	49
34502	22/11/2022 12:27 am	DERECHO DE PETICION	Petición	PENDIENTE	48
34543	22/11/2022 09:47 am	informacion de embargo cuenta bancario	Solicitud de Información	PENDIENTE	48
34622	22/11/2022 11:48 am	derecho de petición	Petición	PENDIENTE	48
34707	22/11/2022 03:47 pm	DERECHO DE PETICION	Petición	PENDIENTE	48
34710	22/11/2022 03:53 pm	DERECHO DE PETICION	Petición	PENDIENTE	48
34712	22/11/2022 03:55 pm	DERECHO DE PETICION	Petición	PENDIENTE	48
34718	22/11/2022 06:19 pm	Peticion	Petición	PENDIENTE	48
34719	23/11/2022 05:50 am	QUEJA POR AGRESIÓN A PERSONAL MÉDICO	Queja	PENDIENTE	47
34772	23/11/2022 10:13 am	denuncio	Denuncia	PENDIENTE	47
34793	23/11/2022 10:48 am	Invitación a asamblea Indigena para darle agradecimientos	Reconocimie nto	PENDIENTE	47
34796	23/11/2022 10:56 am	invitación al señor Gobernador	Reconocimie nto	PENDIENTE	47
34891	23/11/2022 04:31 pm	Solicitud de retiro del Decreto Manual de Cartera	Petición	PENDIENTE	47
34892	23/11/2022 05:04 pm	Apoyo regalitos de navidad	Petición	PENDIENTE	47
34893	23/11/2022 07:05 pm	Notificación de paz y salvo embargo por impuesto vehicular	Petición	PENDIENTE	47
34894	23/11/2022 07:54 pm	Pregunta por cuentas embargadas.	Petición	PENDIENTE	47
34913	24/11/2022 09:06 am	ENTREGA DE MEDICAMENTOS	Petición	PENDIENTE	46
34921	24/11/2022 10:22 am	Derecho de petición	Petición	PENDIENTE	46
34933	24/11/2022 10:42 am	EMBARGO	Petición	PENDIENTE	46
35021	24/11/2022 02:52 pm	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION	Petición	PENDIENTE	46
35049	24/11/2022 04:54 pm	EMBARGO	Petición	PENDIENTE	46
35050	24/11/2022 08:36 pm	DERECHO DE PETICION	Petición	PENDIENTE	46



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 5

Vigencia: 07-2021

35131	25/11/2022 11:25 am	mal estado cocina cafetería flota occidental Pueblo Rico	Queja	PENDIENTE	45
35137	25/11/2022 11:32 am	Mal manejo de basuras vendedor estacionario	Petición	PENDIENTE	45
35153	25/11/2022 11:54 am	Molestia por olores en cocheras en Pueblo Rico	Petición	PENDIENTE	45
35201	25/11/2022 03:07 pm	problema garrapatas y roedores en mi vivienda Pueblo Rico	Petición	PENDIENTE	45
35208	26/11/2022 03:23 pm	Salud	Petición	PENDIENTE	44
35209	26/11/2022 09:21 pm	Solicitud mejoramientos de vivienda en el sector de puertas de Alcalá	Petición	PENDIENTE	44
35210	26/11/2022 09:46 pm	petición art 23 C.N. y ley 1755 de 2015 por lo cual se regula el derecho fundamental de petición solicitud levantamiento de embargo No 001010980 y No. de oficio 6927E7521 cuenta de ahorros No 00130180000200024309 de fecha 17 de noviembre del año 2000	Petición	PENDIENTE	44
35211	27/11/2022 01:45 pm	Rethus	Petición	PENDIENTE	43
35231	28/11/2022 09:23 am	Derecho de Petición: Traslado No Ordinario	Petición	PENDIENTE	43
35282	28/11/2022 10:54 am	SOLICITUD DE DESEMBARGO	Petición	PENDIENTE	43
35384	29/11/2022 07:24 am	Solicitud de información	Petición	PENDIENTE	42
35385	29/11/2022 07:41 am	Solicitud de información	Petición	PENDIENTE	42
35494	29/11/2022 01:49 pm	RECONOCIMIENTO JUNTA DIRECTIVA ACCION COMUNAL BARRIO VILLA ORUMA SANTA ROSA DE CABAL	Reconocimie nto	PENDIENTE	42
35537	29/11/2022 03:53 pm	Derecho de Petición Solicitud de Información	Petición	PENDIENTE	42
35541	29/11/2022 04:58 pm	impuesto	Reclamo	PENDIENTE	42
35547	30/11/2022 04:53 am	Acuerdo de pago y declaración de prescripción en el cobro	Petición	PENDIENTE	41
35582	30/11/2022 10:30 am	Felicitaciones	Petición	PENDIENTE	41
35601	30/11/2022 11:42 am	Solicitud de respuesta de licencia en seguridad y salud en el trabajo (tecnólogo)	Petición	PENDIENTE	41

PQRSD Corte 01 de julio a diciembre 31 del 2022. CON RESPUESTA

RADICADO	FECHA	ASUNTO	TIPO	ESTADO	DIAS DE ESPERA
18563	01/07/2022 10:01 am	IPS. DENTIX COLOMBIA SAS	Reclamo	TERMINADO	92



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

18816	05/07/2022 11:33 am	MAL ESTADO DE LA VIA	Queja	TERMINADO	90
18818	05/07/2022 11:35 am	MAL ESTADO DE LA VIA	Queja	TERMINADO	90
18819	05/07/2022 11:36 am	MAL ESTADO DE LAS VIAS	Queja	TERMINADO	90
18820	05/07/2022 11:37 am	MAL ESTADO DE LAS VIAS	Queja	TERMINADO	90
18822	05/07/2022 11:38 am	MAL ESTADO DE LAS VIAS	Queja	TERMINADO	90
18829	05/07/2022 11:43 am	MAL ESTADO DE LA VIA	Queja	TERMINADO	90
18836	05/07/2022 11:50 am	Solicitud revisión multa por mora	Queja	TERMINADO	90
18857	05/07/2022 01:13 pm	error en tarifa impuesto vehicular	Reclamo	TERMINADO	90
18861	05/07/2022 01:20 pm	SOLICITUD INFORMACION EMBARGO	Petición	TERMINADO	90
18868	05/07/2022 01:32 pm	SOLICITUD DE MEDICAMENTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y CONTROL POR QUIMIOTERAPIA	Petición	TERMINADO	90
18872	05/07/2022 01:43 pm	Petición para cambio de propietario de un vehículo	Petición	TERMINADO	90
18927	05/07/2022 04:36 pm	Impuesto Vehicular	Reclamo	TERMINADO	90
18928	05/07/2022 06:09 pm	ERROR EN COBRO IMPUESTO VEHICULO HKR081	Petición	TERMINADO	90
18930	05/07/2022 07:58 pm	SOLICITUD ELIMINACION DE LOS AÑOS 2008, 2009 Y 2010 - VEHICULO PEB617	Petición	TERMINADO	90
18960	06/07/2022 08:30 am	Derecho Petición Planeación Departamental, Secretaría Salud Departamental	Petición	TERMINADO	89
18964	06/07/2022 08:43 am	Denuncia por corrupcion	Denuncia	TERMINADO	89
18968	06/07/2022 08:54 am	PREGUNTA	Pregunta	TERMINADO	89



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

19052	06/07/2022 01:54 pm	Queja mal trato señor Carlos de pasaporte	Queja	TERMINADO	89
19085	06/07/2022 03:42 pm	Solicitud de informacion embargo	Petición	TERMINADO	89
19096	06/07/2022 04:30 pm	DERECHO DE PETICIÓN	Petición	TERMINADO	89
19097	06/07/2022 05:38 pm	petición para actualizar datos de propietario de vehículo	Petición	TERMINADO	89
19098	07/07/2022 01:19 am	certificado año 2021	Petición	TERMINADO	88
19263	07/07/2022 03:02 pm	PREGUNTA	Pregunta	TERMINADO	88
19281	07/07/2022 03:57 pm	Solicitud servicios	Queja	TERMINADO	88
19316	08/07/2022 09:26 am	Impuesto vehicular actualización de datos para descargar el recibo de pago del vehículo a legalizar impuesto	Consulta	TERMINADO	87
19380	08/07/2022 11:47 am	Respuesta a emisión de licencia de seguridad y salud en el trabajo	Queja	TERMINADO	87
19421	08/07/2022 02:02 pm	MAL PROCEDIMIENTO ODONTOLOGICO EPS SURA	Queja	TERMINADO	87
19450	09/07/2022 12:04 pm	queja por demoras dispensarios AUDIFARMA	Queja	TERMINADO	86
19452	10/07/2022 10:13 am	Reclamo demora en respuesta a trámite de reconocimiento	Reclamo	TERMINADO	85
19453	10/07/2022 08:04 pm	Solicitud de apoyo a la JAC Barrio el PRADO	Petición	TERMINADO	85
19477	11/07/2022 08:45 am	Reclamo	Reclamo	TERMINADO	85



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

19549	11/07/2022 11:02 am	mantenimiento malla vial, carretera terciaria a cargo del departamento	Queja	TERMINADO	85
19556	11/07/2022 11:20 am	Solicitud inclusión al programa alimentos preparados calientes Barrio José Antonio Galán	Petición	TERMINADO	85
19601	11/07/2022 01:41 pm	VACUNACION EN ABRIL	Pregunta	TERMINADO	85
19622	11/07/2022 02:42 pm	DERECHO DE PETICION	Petición	TERMINADO	85
19653	12/07/2022 07:26 am	SOAT trauma en ojo izquierdo se requiere operación pero en la clínica los rosales dicen que no tienen convenio	Reclamo	TERMINADO	84
19663	12/07/2022 07:51 am	SE REQUIERE PROFESOR PARA EL GRADO QUINTO ESCUELA ANEXA SANTA ROSA DE CABAL	Petición	TERMINADO	84
19668	12/07/2022 07:58 am	SOLICITUD DOCENTE PRIMARIA ESCUELA ANEXA DE SANTA ROSA DE CABAL	Petición	TERMINADO	84
19671	12/07/2022 08:09 am	SOAT - Resonancia magnetica de columna lumbo sacra simple en la IPS Cedicaif, pero no informan que día queda programado	Reclamo	TERMINADO	87
19673	12/07/2022 08:18 am	discapacidad	Reclamo	TERMINADO	87



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

19735	12/07/2022 11:19 am	DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN ESTADO DE PROCESO	Petición	TERMINADO	87
19742	12/07/2022 11:36 am	destapona miento de la via	Petición	TERMINADO	87
19747	12/07/2022 11:47 am	DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN	Petición	TERMINADO	87
19781	12/07/2022 03:34 pm	Petición: Notificación PEW694	Petición	TERMINADO	87
19791	12/07/2022 05:21 pm	DERECHO PETICION QUEJA	Queja	TERMINADO	87
19792	12/07/2022 06:46 pm	PETICIÓN	Petición	TERMINADO	87
19793	12/07/2022 11:13 pm	tramite sustitución pensional, pos morten y seguro por muerte	Petición	TERMINADO	87
19794	12/07/2022 11:41 pm	solicitud documentacion para tramite de sustitución pensional, seguro pos morten,	Petición	TERMINADO	87
19807	13/07/2022 08:15 am	PQRS SOS	Reclamo	TERMINADO	86
19862	13/07/2022 11:25 am	IPS. HOSPITAL SANTA MONICA	Reclamo	TERMINADO	86
19868	13/07/2022 11:51 am	derecho de peticion	Petición	TERMINADO	86
19872	13/07/2022 11:56 am	SOAT	Reclamo	TERMINADO	86
19916	13/07/2022 04:55 pm	Derechos de petición	Petición	TERMINADO	86
19991	14/07/2022 10:44 am	SOLICITUD	Petición	TERMINADO	85
20098	15/07/2022 08:21 am	Solicitud de información cómo obtener descuento impuesto vehículos hibrido	Petición	TERMINADO	84
20132	15/07/2022 10:10 am	Renovacion Licencia de sst	Petición	TERMINADO	84
20153	15/07/2022 11:06 am	devolución de pago	Petición	TERMINADO	84



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

20174	15/07/2022 12:37 pm	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE COPIAS- EMBARGO BANCOLOMBIA	Petición	TERMINADO	84
20175	15/07/2022 12:41 pm	OFICIAR AL BANCO BVVA LEVANTAMIENTO DE EMBARGO	Petición	TERMINADO	84
20176	15/07/2022 12:54 pm	DERECHO DE PETICION- SOLICITUD COPIAS - EMBARGO BANCO DE BOGOTÁ	Petición	TERMINADO	84
20183	15/07/2022 02:01 pm	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE COPIAS - EMBARGO GNB SUDAMERIS	Petición	TERMINADO	84
20188	15/07/2022 02:23 pm	Pago Impuestos Vehiculares	Petición	TERMINADO	84
20191	15/07/2022 02:29 pm	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD COPIAS - EMBARGO AV VILLAS	Petición	TERMINADO	84
20215	15/07/2022 03:30 pm	SOLICITUD DE CITA MEDICA	Queja	TERMINADO	84
20224	15/07/2022 05:27 pm	No me permite pagar los impuestos	Queja	TERMINADO	84
20225	15/07/2022 06:00 pm	solicitud paz y salvo vehiculo	Petición	TERMINADO	84
20226	16/07/2022 09:45 am	RECLAMO POR DESCUENTO EN CAMIONETA HIBRIDA EN PAGO DE IMPUESTO VEHICULAR	Reclamo	TERMINADO	83
20227	16/07/2022 03:35 pm	Inscripción Risaralda profesional	Petición	TERMINADO	83
20228	17/07/2022 10:11 am	Solicitud de documentación de cobro coactivo	Petición	TERMINADO	82
20229	17/07/2022 01:24 pm	recibo de pago impuesto de vehiculo	Petición	TERMINADO	82



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

20230	17/07/2022 08:46 pm	Queja sobre salubridad de un restaurante	Denuncia	TERMINADO	82
20232	18/07/2022 07:43 am	Ayuda para familia con mujer gestante y niña menor de edad	Petición	TERMINADO	82
20240	18/07/2022 08:31 am	queja de IPS SALUD TOTAL	Queja	TERMINADO	82
20259	18/07/2022 09:14 am	SOAT	Reclamo	TERMINADO	82
20263	18/07/2022 09:19 am	SOAT	Reclamo	TERMINADO	82
20264	18/07/2022 09:26 am	NUEVA EPS	Reclamo	TERMINADO	82
20268	18/07/2022 09:29 am	Solicitud copia de Contrato de Obra e Interventoría de la Guillermina	Petición	TERMINADO	82
20271	18/07/2022 09:33 am	SOAT	Reclamo	TERMINADO	82
20277	18/07/2022 09:51 am	usuario habitante de calle hospitalizado en Hospital Santa Monica, cama #16	Reclamo	TERMINADO	82
20350	18/07/2022 01:55 pm	PRESCRIPCION IMPUESTO VEHICULAS	Petición	TERMINADO	82
20404	18/07/2022 05:47 pm	NO CONTESTACION DE PETICION SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	Reclamo	TERMINADO	82
20405	18/07/2022 07:41 pm	SOLICITUD DE COPIA DE RESOLUCION PARA EL EJERCICIO DE LA PROFESION A NIVEL NACIONAL	Petición	TERMINADO	82
20417	19/07/2022 08:06 am	Actualización datos propietario vehiculo	Petición	TERMINADO	81
20462	19/07/2022 10:57 am	PETICION	Petición	TERMINADO	81
20467	19/07/2022 11:05 am	solicito permiso para dejar la huerta que estamos haciendo en el barrio el dorado	Petición	TERMINADO	81



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

Vigencia: **07-2021**

20554	19/07/2022 04:52 pm	COBRO DE LO NO DEBIDO	Queja	TERMINADO	81
20556	19/07/2022 06:37 pm	Solicitud orden cirugia	Petición	TERMINADO	81
20557	19/07/2022 09:07 pm	Notificacion de traspaso de vehiculo a persona indeterminada	Petición	TERMINADO	81
20559	20/07/2022 08:45 pm	no registra pago de impuestos en la plataforma y estos se pagaron desde marzo	Reclamo	TERMINADO	80
20602	21/07/2022 10:10 am	Embargos	Petición	TERMINADO	80
20618	21/07/2022 10:42 am	Solicitud de seguimiento visita técnica Placas Huellas Tokio	Petición	TERMINADO	80
20676	21/07/2022 01:35 pm	Impuesto vehicular	Queja	TERMINADO	80
20739	21/07/2022 04:19 pm	RECLAMO DE UN COBRO COACTIVO	Reclamo	TERMINADO	80
20755	22/07/2022 07:57 am	Certificado de Discapacidad	Reclamo	TERMINADO	79
20763	22/07/2022 08:39 am	queja de asilo de ancianos por mal procedimiento con paciente.	Queja	TERMINADO	79
20772	22/07/2022 09:19 am	LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO	Queja	TERMINADO	79
20793	22/07/2022 10:51 am	Solicitud información oficios embargos	Solicitud de Información	TERMINADO	79
20850	22/07/2022 02:50 pm	SOLICITUD INFORMACION RETENCIONES PRACTICADAS	Solicitud de Información	TERMINADO	79
20921	25/07/2022 10:15 am	Revisión información carnet digital de vacunación covid 19	Reclamo	TERMINADO	78
20928	25/07/2022 10:24 am	Solicitud en proceso de habilitación	Pregunta	TERMINADO	78
24769	29/08/2022 08:02 am	Solicitud de copia	Petición	TERMINADO	92
24857	29/08/2022 10:58 am	Tarjeta profesional	Solicitud de Información	TERMINADO	98




DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: **5**

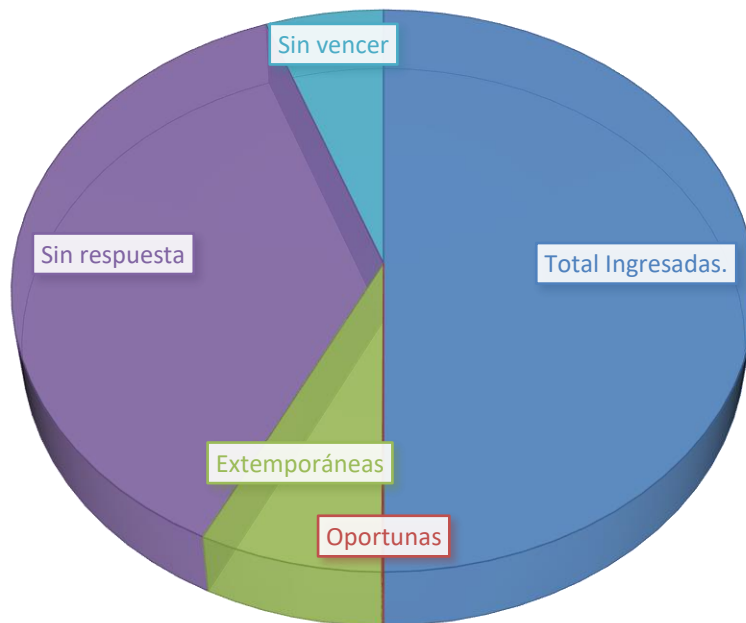
Vigencia: **07-2021**


26063	07/09/2022 11:27 am	PETICION JORNADA DE FUMIGACION CONTRA MALARIA Y PALUDISMO	Petición	TERMINADO	91
27686	22/09/2022 11:05 am	Solicitud	Petición	TERMINADO	71
31844	27/10/2022 03:16 pm	SOLICITUD DE INFORMACION	Petición	TERMINADO	49
31850	27/10/2022 03:31 pm	FALSIFICACION DE RESULTADOS DE LABORATORIO CLINICO	Denuncia	TERMINADO	49
31851	27/10/2022 03:32 pm	FALSIFICACION DE RESULTADOS DE LABORATORIO CLINICO	Denuncia	TERMINADO	50
33387	10/11/2022 06:39 pm	SOLICITUD REUNIÓN PRESENCIAL CON SECRETARIA TIC Y PERSONAL TÉCNICO DE LA OFICINA TI	Petición	TERMINADO	12
33596	13/11/2022 12:52 pm	Reclamo por alto cobro de impuesto vehicular	Reclamo	TERMINADO	28
35207	25/11/2022 05:14 pm	Ilegalidad en débito cuentas de ahorro - vulneración derecho fundamental a la alimentación Juan Carlos Padilla	Petición	TERMINADO	16
36284	06/12/2022 05:26 pm	solicitud	Petición	TERMINADO	31

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

PQRSD.	CANTIDAD
Total Ingresadas.	764
Oportunas	1
Extemporáneas	111
Sin respuesta	566
Sin vencer.	86

PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2022.



	<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

OBSERVACIONES.

Se reitera que el total de PQRSD arrojadas por el aplicativo SAIA, V8 en el botón reportes se generó un total de (764) 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 1 de julio al 31 de diciembre del 2022, al Departamento de Risaralda, 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 566 periodo comprendido – del 01 de julio al 31 de diciembre del 2022.**
- **Con respuesta extemporánea 111 periodo comprendido – del 01 de julio al 31 de diciembre del 2022.**
- **Solo una respuesta a tiempo.**

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 evidencia falta de fortalecimiento en el proceso de Atención al Ciudadano, y entre los responsables frente a la migración de la gestión documental desde el aplicativo SAIA V2 a V8, a 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 **566** sin respuesta y **111**, extemporánea y **1** respuesta oportuna como se analizó en este informe y bajo lo señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

Se debe actualizar el protocolo de atención al ciudadano, teniendo claridad que se realizó una transición de las PQRSD en el aplicativo SAIA gestión documental de versión 02 a versión 08 así, como se debe garantizar la información requerida y que sea necesaria de los ciudadanos en la recepción de las (pqrsd) que ingresan a la Administración Departamental del sector central y el procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, (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.

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

Basados en lo anterior, se requiere que el aplicativo SAIA gestión documental versión 08 garantice que los criterios y parámetros para el tratamiento de las PQRSDF estén contemplados dentro de este aplicativo y de ser así, sean articulados al proceso de atención al ciudadano permitiendo que la administración Departamental, dé a conocer, apropiar e interiorizar a todos sus funcionarios todo el proceso definido en aplicativo SAIA gestión documental versión 08 para dar respuesta a las PQRSDF, de manera oportuna para no incurrir en falta disciplinaria por vulnerar el derecho fundamental de petición.

El reporte generado en el botón PQRDSF, para la oficina asesora de control interno de gestión no evidencia responsables y dependencias de las PQRDSF ingresadas para el segundo semestre se requiere capacitar los funcionarios en el manejo de PQRSDF, con relación al esquema actual en la gestión documental SAIA versión 08, definir e implementar un instructivo, procedimiento y/o paso a paso que garantice la recepción, remisión por competencias, gestión y respuesta, permitiendo realizar seguimiento por parte de la oficina Asesora de Control Interno de Gestión.

CONCLUSION


La oficina asesora de control interno de gestión realizó revisión de las PQRSD, Ingresadas a la administración departamental, arrojadas por el botón (PQRSD) en la versión 8 del aplicativo SAIA, fueron un total de 764 en el periodo de junio a diciembre del 2022, donde se realizó su respectivo análisis.

El instructivo de PQRSD, PARA DAR RESPUESTA A UNA PQRSD EN SAIA", que actualmente se encuentra dentro del aplicativo SAIA (Sistema de Administración Integral de Información), que se realiza por medio de la siguiente *ruta Calidad/Atención al Ciudadano/ Instructivos*, en el aplicativo SAIA Versión 2 no obedece a la realidad de la gestión que se desarrolla en la Versión 8 del aplicativo SAIA.

Se concluye que las siguientes consecuencias de no atender una petición.

Tutela C.N., art 86 Decreto 2591 de 1991 El artículo **86** de la Constitución Política preceptúa que toda persona puede solicitar **tutela** para reclamar la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de particulares.

Ley 1755/2015. art 31 Falta disciplinaria: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor

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

público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

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; Además viene realizando seguimiento del reporte de las PQRSD, arrojadas en el sistema de gestión documental SAIA botón (pqrsd), que tiene adoptado la Administración Departamental donde se evidencian debilidades al migrar de la Versión 02 la Versión 08 del sistema de gestión documental SAIA, en la caracterización que debe contener la recepción, remisión por competencias, gestión y respuesta.



MARIA NANCY ESCOBAR MORALES

Jefe Oficina Asesora de Control Interno