

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
		Fecha: 22/07/2024

Informe/Seguimiento y/o Actuación de Control Interno

Nombre: Informe de seguimiento a la atención de la peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la UPIT – segundo semestre 2024.

Codificación de acuerdo con el PAA	IL-10-2025
Fecha de elaboración:	(31) de (03) de (2025)

1. Introducción:

La Asesoría de Control Interno en atención a su rol de evaluación y seguimiento, y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2024, presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la UPIT – segundo semestre 2024, a través del cual se informa sobre la efectividad de los controles del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.

2. Objetivo:

Evaluar y verificar el cumplimiento normativo y procedimental relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte – UPIT.

3. Alcance y/o corte:

En función del objetivo propuesto, se evaluará el periodo comprendido entre el 1º de julio y 31 de diciembre de 2024. Adicionalmente, se revisarán los riesgos y controles del Proceso de Relacionamiento con la ciudadanía.

4. Criterio(s) / norma(s):

- Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
		Fecha: 22/07/2024

- Decreto 2232 de 1995, "por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos".
- Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".

5. Desarrollo y comunicación de resultados:

Para realizar el seguimiento a la atención de las PQRSD de la UPIT, se consultó la información documentada en el Sistema Integrado de Gestión, la matriz de riesgos y demás documentos asociados al proceso. Posteriormente, el 11 de marzo de 2025, se envió correo electrónico a la Secretaría General con copia al líder del Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, a través del cual se anunció el seguimiento, se requirió información y se solicitó la programación de una reunión presencial el día 17 de marzo de 2025.

La reunión se realizó el día solicitado, y en ella se dio a conocer el objetivo, alcance, metodología y auditor líder; así mismo, se otorgó un espacio de tiempo al líder del proceso para exponer aspectos generales del trámite de las PQRSD en el sistema ControlDoc, se informó por parte de los mismos que la entrega de la información solicitada se realizaría en el transcurso de ese mismo día. Se realizaron preguntas por parte del equipo de control interno, las cuales se resolvieron.

Finalmente, se realizó la verificación de la información remitida a fin de detectar los niveles de cumplimiento y trazar conclusiones, las cuales se advertirán al final de este informe.

5.1. Condición actual, estado, avances y/o logros:

- **Cumplimiento de criterios formales sobre la atención de PQRSD.**

Se diseñó un instrumento de evaluación y verificación que se presenta a continuación, el cual contiene la descripción normativa, el cumplimiento de la entidad y el resultado de la verificación realizada por la Asesoría de Control Interno, a saber:



EVALUACIÓN Y CONTROL

Informe / seguimiento y/o actuación de control interno

Código: FO-EC-001

Versión: 01

Fecha: 22/07/2024

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento UPIT			Verificación Control Interno
		Si	No	Parcial	
DECRETO 2232 DE 1995, ARTÍCULO 9 ITEM	Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.			X	Para validar el cumplimiento, la Asesoría de Control Interno solicitó a la Secretaría General la evidencia de la presentación del informe sobre PQRSD ante la Alta Dirección. Al respecto la profesional a cargo de las funciones de PQRSD, informó que el informe se presenta para revisión de la secretaria general y de la Asesora Jurídica y posteriormente se publica en la página web de la UPIT. Por su parte, la Asesoría de Control Interno constató la elaboración del informe, sin embargo, se aclaró que dicho informe debe ser presentado al director (a) de la entidad, razón por la cual, si bien se realizó, no se atendió con la obligación de presentarlo a la Alta Dirección.
ARTÍCULO 2.1.1.6.2. DECRETO 1081 DE 2015	Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	X			Los informes consolidados de PQRSD correspondientes al 3er y 4to trimestre del año 2024 se encuentran publicados en la página web de la UPIT; en ellos se presenta información cualitativa y cuantitativa de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia atendidos y traslados durante los citados trimestres, así como el tiempo promedio de respuesta para cada tipo de petición de acuerdo con lo señalado normativamente. Atención Servicios - UPIT



EVALUACIÓN Y CONTROL

Informe / seguimiento y/o actuación de control interno

Código: FO-EC-001

Versión: 01

Fecha: 22/07/2024

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento o UPIT			Verificación Control Interno
		Si	No	Parcial	
NUMERALES 4 Y 5 ARTICULO 7 DE LA LEY 1437 DE 2011	<p>Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:</p> <p>4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.</p>	X			Se evidencia que la UPIT cuenta con el sistema de información ControlDoc, el cual permite generar un registro de forma consecutiva (turno) de la PQRSD presentadas a la entidad, por los distintos medios o canales de atención; presencial, formulario web, entre otros.
	<p>Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:</p> <p>5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.</p>	X			A la fecha del presente seguimiento, en la página web de la UPIT se evidencia la publicación del documento CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DE LA UPIT, versión 2, fecha actualización febrero 2025. Adicionalmente, secretaria general, aportó Certificación de Actualización y Mantenimiento de la Página Web, expedida por el proveedor del servicio - áreas de comunicaciones, mediante la cual se consta que la Carta versión 1 estuvo publicada durante la vigencia 2024.
ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011	<p>Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p>			X	<p>Verificado el Decreto No. 946 de 2014 "Por el cual se crea la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte y se determina su estructura y funciones.", específicamente en el numeral 12 del artículo 16, se establece como funciones de la Secretaria General "Velar por la debida prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la Unidad. "</p> <p>En este sentido, se nos informó por parte de la Secretaria General lo siguiente: "La entidad</p>

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
		Fecha: 22/07/2024

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento o UPIT			Verificación Control Interno
		Si	No	Parcial	
					<p><i>cuenta con un profesional de la Secretaría General - Relaciónamiento con la Ciudadanía quien se encargará de analizar y distribuir a la dependencia competente”.</i></p> <p>Al respecto, la Asesoría de Control Interno considera que a la fecha no existe una dependencia en la estructura de la entidad que permita dar cumplimiento al presente criterio normativo; si bien se han realizado gestiones para la creación de un Grupo Interno de Trabajo adscrito a la secretaria general, no se ha expedido la resolución respectiva.</p>
	<p>La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</p>	X			<p>La Asesoría de Control Interno realiza vigilancia y control sobre la atención oportuna de las PQRSD, los resultados son incorporados en un informe semestral que se encuentra publicado en la página web de la UPIT: Informe-de-seguimiento-semestral-PQRSD-1er-semestre-2024.pdf</p>
LITERAL H ARTICULO 11 DE LA LEY 1712 DE 2014	<p>Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:</p> <p>h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;</p>		X		<p>Al ingresar al portal web de la UPIT evidencia un link denominado "Atención y Servicios de la Ciudadanía" que al ser clic muestra los diferentes canales de atención, adicionalmente, se publican los mecanismos para presentar PQRSD y realizarles seguimientos, encuesta de satisfacción, reporte de denuncia, Carta de Trato Digno, Grupos de Interés, Protocolo Atención a la Ciudadanía e informes consolidado de PQRSD- trimestral.</p>

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
		Fecha: 22/07/2024

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento o UPIT			Verificación Control Interno
		Si	No	Parcial	
ARTÍCULO 2.1.1.2.2.3 DECRETO 1081	ARTÍCULO 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	X			Para validar el cumplimiento, la secretaria general aportó un informe de cumplimiento a la normatividad del EDIFICIO T7T8 CIUDAD EMPRESARIAL SARMIENTO ANGULO, mediante el cual la Administración del edificio informa que se da cumplimiento a las diferentes normas técnicas de accesibilidad.
ARTÍCULO 2.1.1.3.1.1. DECRETO 1081 DE 2015	Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes: (1) Personalmente, (2) Telefónicamente, (3) Correo físico o postal, (4) Correo electrónico institucional, 5) Formulario electrónico.	X			Al ingresar al portal web de la UPIT evidencia un link denominado "Atención y Servicios de la Ciudadanía" que al ser clic muestra los diferentes canales de atención, así: Atención telefónica: Teléfono: +57 (601) 917 22 30 Atención virtual: Correo institucional: servicioalciudadano@upit.gov.co Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@upit.gov.co o Correo anticorrupción: linea.anticorrupcion@upit.gov.co Atención presencial: Av. Calle 26 # 57 - 83, Torre 7, Piso 3 Bogotá D.C. Colombia Código postal: 111321 Horario de Atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

- **Cumplimiento de criterios sustanciales sobre el seguimiento en la atención de las PQRSD de la UPIT.**

Con el propósito de abarcar el presente seguimiento, se solicitó a la Secretaria General la información sobre el total de PQRSD tramitadas durante el segundo semestre de la vigencia 2024. En respuesta a lo anterior, se suministró la base de datos, discriminada mensualmente, las cuales para el desarrollo del presente informe se presentarán por trimestre, así:

Tercer Trimestre 2024	
Mes	Total, PQRSD
Julio	149
Agosto	136
Septiembre	125
TOTAL	410

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
		Fecha: 22/07/2024

Durante la revisión de la base de datos correspondiente al tercer trimestre, se observó que las tipologías documentales asociadas a los IDs relacionados no se encontraban debidamente estandarizadas ni depuradas de acuerdo con la clasificación normativa de las PQRSD. Además, se identificaron otras tipologías que, por su naturaleza, requieren un tratamiento procedimental diferente. A continuación, se muestran algunas de las tipologías en referencia:

No.	TIPOLOGIA
1	INFORME DE GESTION
2	COMUNICACION OFICIAL DE RESPUESTA
3	CERTIFICADOS DE EXPERIENCIA LABORAL
4	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS
5	COMUNICACION OFICIAL DE RESPUESTA
6	COMUNICACION DE SOLICITUD
7	SOLICITUD DE PETICION DE INFORMACION O DOCUMENTOS ENTRE AUTORIDADES
8	SOLICITUD DE PETICION DE INFORMACION O DOCUMENTOS ENTRE AUTORIDADES
9	COMUNICACION OFICIAL RECIBIDA
10	INFORME MENSUAL DE CONCILIACION DE CUENTAS RECIPROCAS
11	SOLICITUD DE INFORME POR CONGRESISTA
12	SOPORTE DOCUMENTALES DE ESTUDIOS
13	COMUNICACION INVITACION A EVENTOS
14	SOLICITUD DE COMUNICACION O CONCEPTO
15	AFILIACION AL REGIMEN DE SALUD EPS
16	SOLICITUD DE PETICIONES ESPECIALES
17	FACTURA Y SOPORTE

Según la información proporcionada por la profesional de la Secretaría General encargada del Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, teniendo en cuenta que el proceso de estructuración y madurez organizacional de la UPIT, ha permitido adaptar progresivamente las funcionalidades del sistema de gestión documental a las necesidades específicas de la entidad; generando ajustes, se ha logrado mejorar la calificación de las tipologías documentales, lo cual se refleja en los resultados observados en las PQRSD correspondientes al cuarto trimestre 2024.

Por lo anterior y reconociendo el avance institucional en el trámite de PQRSD, se consideró relevante evaluar las comunicaciones radicadas en la entidad durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024; para ello se tomó la siguiente información suministrada por la Secretaría General.

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
		Fecha: 22/07/2024

Cuarto trimestre 2024	
Mes	Total, PQRSD
Octubre	78
Noviembre	40
Diciembre	29
TOTAL	147

La Asesoría de Control Interno, tomó una muestra aleatoria se **10 PQRSD mensuales** y evaluó y verificó el cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD por parte de la UPIT -con las evidencias que se encontraban dentro del sistema ControlDoc-, arrojando un primer resultado respecto de su oportunidad, adicionalmente, se cotejó con el informe suministrado por la secretaria general.

A continuación, se identifican los ID, radicados, dependencias responsables de la PQRSD examinadas:

ID	RADICADO	DEEPENDENCIA	Resultado			
			Extemporáneas	Oportunas	Error en la tipología- No requerían respuesta	Sin documento Asociado de Respuesta
7002	2024-R-450-001086	GIT - GESTION DEL TALENTO HUMANO				X
7097	2024-R-450-001100	SEC_ GRAL SERVICIO AL CIUDADANO		X		
7104	2024-R-450-001106	GIT - DE PLANEACION			X	
7114	2024-R-450-001111	SUBDIRECCION DE ESTUDIOS Y MODELACION		X		
7183	2024-R-450-001124	SEC_ GRAL DOCUMENTAL		X		
7207	2024-R-450-001131	SUBDIRECCION DE ESTUDIOS Y MODELACION		X		
7252	2024-R-450-001143	OFICINA DE GESTION DE LA INFORMACION		X		
7321	2024-R-450-001155	SEC_ GRAL ADMINISTRATIVA			X	



EVALUACIÓN Y CONTROL

Informe / seguimiento y/o actuación de control interno

Código: FO-EC-001

Versión: 01

Fecha: 22/07/2024

ID	RADICADO	DEPENDENCIA	Resultado			
			Extemporáneas	Oportunas	Error en la tipología- No requerían respuesta	Sin documento Asociado de Respuesta
7369	2024-R-450-001162	GIT - FINANCIERO			X	
7445	2024-R-450-001178	GIT - DE PLANEACION		X		
7502	2024-R-450-001188	SUBDIRECCION DE ESTUDIOS Y MODELACION				X
7676	2024-R-450-001214	GIT - DE PLANEACION		X		
7772	2024-R-450-001229	SUBDIRECCION DE ESTUDIOS Y MODELACION		X		
7825	2024-R-450-001245	SUBDIRECCION DE ESTUDIOS Y MODELACION		X		
7854	2024-R-450-001255	SUBDIRECCION DE ESTUDIOS Y MODELACION		X		
8011	2024-R-450-001265	GIT - FINANCIERO				X
8055	2024-R-450-001279	GIT - GESTION DEL TALENTO HUMANO		X		
8082	2024-R-450-001285	SUBDIRECCION DE ESTUDIOS Y MODELACION			X	
8083	2024-R-450-001286	GIT - FINANCIERO		X		
8098	2024-R-450-001289	SUBDIRECCION DE FORMULACION Y EVALUACION		X		
8226	2024-R-450-001303	OFICINA DE GESTION DE LA INFORMACION		X		
8231	2024-R-450-001305	SUBDIRECCION DE ESTUDIOS Y MODELACION		X		
8244	2024-R-450-001308	SUBDIRECCION DE ESTUDIOS Y MODELACION		X		

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
		Fecha: 22/07/2024

ID	RADICADO	DEPENDENCIA	Resultado			
			Extemporáneas	Oportunas	Error en la tipología- No requerían respuesta	Sin documento Asociado de Respuesta
8360	2024-R-450-001322	SUBDIRECCION DE ESTUDIOS Y MODELACION		X		
8433	2024-R-450-001335	OFICINA ASESORA JURIDICA				X
8512	20244500013472	SUBDIRECCION DE ESTUDIOS Y MODELACION		X		
8547	2024-R-450-001352	GIT - DE PLANEACION		X		
8613	2024-R-430-0013642	OFICINA DE GESTION DE LA INFORMACION		X		
8702	2024-R-450-001376	GIT - DE PLANEACION		X		
8836	20244500013972	SUBDIRECCION DE ESTUDIOS Y MODELACION		X		

Tras el análisis de un total de treinta (30) PQRSD, los resultados obtenidos son los siguientes:

- Atención Extemporánea:** Ninguna (0) de las PQRSD analizadas presentó atención extemporánea.
- Tramitación Oportuna:** Veintidós (22) peticiones fueron tramitadas de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos.
- Error en la Tipología:** Cuatro (4) PQRSD fueron clasificadas incorrectamente como "solicitud de derecho de petición", cuando en realidad no requerían respuesta no estaba correctamente denominadas.
- Falta de Asociación de Respuesta:** En cuatro (4) peticiones, se indicó en el cierre de la gestión que la respuesta fue enviada por radicado o correo electrónico, pero no se asoció el documento de respuesta correspondiente a la petición.

Si bien, la entidad ha mejorado en la estandarización de las tipologías, los resultados arrojados permiten identificar áreas de mejora en la clasificación de las PQRSD y en la correcta asociación de las respuestas con las peticiones. Es recomendable tomar acciones para corregir estos errores y asegurar una mejor gestión en futuras solicitudes.

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Fecha: 22/07/2024

- **Consistencia de los informes consolidados de PQRSD - trimestrales**

Realizada la verificación de los informes consolidados de PQRSD, correspondiente al tercer y cuarto trimestre 2024, se observa coherencia de los datos de peticiones tramitada en los distintos meses del periodo evaluado y las dependencias responsables.

- **Copia informativa de los requerimientos**

En atención al Decreto 648 de 2017, el cual establece que la unidad de control interno o quien haga sus veces desarrollará su labor a través de cinco roles, y dentro de los cuales se incluye la "relación con entes externos de control", el cual una de la forma de realizarlo es a través del seguimiento a la atención oportuna de los requerimientos por parte de las áreas responsables.

En este contexto, es fundamental que la Asesoría de Control Interno esté al tanto de las solicitudes de información que los entes externos de control radiquen en la entidad, razón por la cual es importante que los responsables de la gestión de recepción, radicación y remisión de correspondencia en la UPIT remitan una copia informativa de los requerimientos a la Asesoría de Control Interno. Esto garantizará el cumplimiento de lo dispuesto en el citado Decreto y contribuirá al adecuado manejo de los procesos relacionados con los entes de control.

- **Revisión de riesgos y controles del Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano.**

A continuación, se presenta en análisis de los riesgos al Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano:

Riesgo	Causas	Descripción del control	EVALUACION CONTROL INTERNO
Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento de los términos de ley en respuesta de PQRSD ocasionado por el seguimiento realizado por parte del proceso de relacionamiento con el ciudadano	1) incumplimiento de los términos de ley en respuesta de PQRSD. 2) ocasionado por el seguimiento realizado por parte del proceso de relacionamiento con el ciudadano	La secretaria general - relacionamiento con el ciudadano cada vez que recibe una PQRSD incluye en el registro de peticiones recibidas diligenciando su clasificación, tema, responsable de dar la respuesta y fecha de radicación para poder hacer seguimiento	Se observa que una de las causas del riesgo no está adecuadamente identificadas, ya que se vuelve a describir el riesgo en sí mismo, es decir, "incumplimiento de los términos de ley en respuesta de PQRSD". Es importante recordar que las causas son aquellos factores internos y externos que, por sí solos o en combinación con otros, pueden generar la materialización de un riesgo. En este sentido, y considerando el riesgo identificado, es necesario identificar causas adicionales que puedan ocasionar un eventual incumplimiento de los términos establecidos por la ley. Una causa relevante podría ser: 1.Desconocimiento por parte de servidores y contratistas sobre el manejo adecuado del sistema

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
		Fecha: 22/07/2024

Riesgo	Causas	Descripción del control	EVALUACION CONTROL INTERNO
		integral a las solicitudes	de gestión documental y sobre el núcleo esencial del derecho de petición, el cual sustenta la gestión de las PQRSD. Por lo tanto, es crucial que, desde la segunda línea de defensa, se promuevan y documenten las acciones preventivas que ayuden a mitigarla y evitar su materialización.

5.2. Fortalezas, riesgos observados, y/o retos:

- ✓ El Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía da cumplimiento de criterios formales sobre la atención de PQRSD, tale como: publicación – trimestral - del informe de seguimiento a la atención de PQRS en la página de la UPIT, actualización anual de la carta de trato digno, sistema de información con registro de PQRSD (consecutivo), canales de atención a la ciudadanía, entre otros.
- ✓ Se reconocen los esfuerzos realizados para ajustar y estandarizar las tipologías de las PQRSD en el sistema de gestión documental durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024.
- ✓ La entidad cumple con la atención oportuna de las PQRSD.

5.3. Recomendaciones y/o oportunidades de mejora:

- ✓ Informar a la Alta Dirección sobre las estadísticas relacionadas con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRDSF) presentadas por personas naturales y/o jurídicas a través de los canales de atención de la Entidad. Este proceso tiene como objetivo diseñar estrategias y planes de mejora basados en datos concretos, que promuevan la mejora continua en la gestión institucional, fortalezcan el derecho de petición y contribuyan a aumentar la satisfacción y percepción positiva de la ciudadanía.
- ✓ Generar las acciones para completar la labor relacionada con la creación de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
	Fecha: 22/07/2024	

reclamos (PQRSD), de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas posteriores vigente aplicables¹.

- ✓ Implementar mejoras en la clasificación de las PQRSD y en la correcta asociación de las respuestas con las peticiones por parte de las dependencias responsables.
- ✓ Se sugiere fortalecer el análisis de causas de los riesgos, con el fin identificar bien las circunstancias internas o externas que generan la ocurrencia del riesgo; lo anterior, teniendo en cuenta que en la presente evaluación se observó que las causas identificadas hacían alusión al mismo riesgo o su consecuencia.
- ✓ Se sugiere identificar controles por cada causa identificada o asegurar que en caso de ser un solo control impida la ocurrencia de todas las causas identificadas. En este mismo sentido, es importante que el control guarde relación con la causa.

5.4. Verificación del establecimiento y efectividad de controles:

Se realizó revisión del diseño y efectividad de dos (2) controles de un (1) riesgo que tiene identificado el Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano.

6. Conclusión:

La asesoría de control interno realizó seguimiento a la atención de las PQRSD, con el objetivo de evaluar y verificar la efectividad de los controles asociados al Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano. Se concluye que se da cumplimiento a los criterios formales y sustanciales sobre la atención a las PQRSD. Así mismo, se realizó la valoración de los controles respecto a su diseño y efectividad detectando oportunidades de mejora. Para los demás temas examinados en el seguimiento se sugiere tener en cuenta las recomendaciones realizadas en este informe las cuales son de carácter preventivo y lo que buscan es el fortalecimiento y mejoramiento del proceso.

¹ Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020: OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo el servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo.

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
		Fecha: 22/07/2024

Elaboro:



María José Arnedo Pacheco
Abogada Contratista – Asesoría de Control Interno

GONZALEZ
ROMERO
EDUARDO

Firmado digitalmente por
GONZALEZ ROMERO
EDUARDO
Fecha: 2025.04.01 21:02:49
-05'00'

Eduardo González Romero
Asesor Control Interno - Auditor Acompañante

7. Control de documentos

Versión Generada	Fecha	Descripción del Cambio o Modificación
01	22 /07/2024	Creación del Documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lina Paola Cárdenas Coronado Contratista de Control Interno	Sindy Julieth Tovar Torres Contratista Grupo Interno de Trabajo de Planeación	Eduardo González Romero Asesor Asesor de Control Interno.