



JCI No. 010-2024

Manizales, 01 de febrero de 2024

Doctor

**MANUEL ORLANDO CORREA BEDOYA**

Secretario Privado

Gobernación de Caldas

Asunto: Entrega de informe final de auditoría No. 01

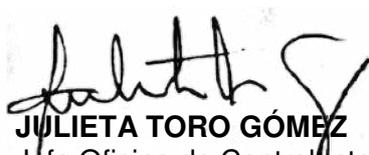
Cordial saludo.

De la manera más atenta se presenta el informe final de la auditoría relacionada con la evaluación y seguimiento a la atención del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) segundo semestre de 2023, con el fin de que se suscriba el plan de mejoramiento respectivo por parte de la Secretaría Privada – Jefatura de Gobierno abierto

Para este contará con un término de cinco (5) días hábiles para su presentación ante esta oficina desde el día siguiente a la entrega del presente documento, esto es, hasta el día **8 de febrero de 2024**

Este plan de mejoramiento debe suscribirse en **el formato FO-CM-01-002 (Plan de mejoramiento)**, el cual se encuentra en el SIG y que igualmente se adjunta.

Atentamente,



**JULIETA TORO GÓMEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Jefe Gobierno Abierto



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA No. 01  
EFECTUADA A LA SECRETARÍA PRIVADA- JEFATURA DE GOBIERNO ABIERTO  
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
FELICITACIONES(PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA</b>	<b>4</b>
<b>1.1 PROCESO: MACROPROCESO GOBIERNO ABIERTO – PROCESO ATENCION AL CIUDADANO – GESTION Y TRAMITE DE PQRSDF</b>	<b>4</b>
<b>1.2 INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>1.3 OBJETIVOS</b>	<b>4</b>
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
<b>1.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA:</b>	<b>5</b>
<b>1.5 SALVAGUARDA</b>	<b>5</b>
<b>2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>	<b>5</b>
<b>2.1 REVISIÓN Y ANÁLISIS DOCUMENTAL</b>	<b>5</b>
<b>2.2 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>	<b>6</b>
<b>3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA</b>	<b>6</b>
<b>3.1 CONCEPTO GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:</b>	<b>6</b>
<b>3.2 OBSERVACIONES</b>	<b>7</b>
3.2.1 TIEMPO DE RESPUESTA	7
3.2.2 EVIDENCIA DE RESPUESTAS ENTREGADAS	16
3.2.3 CANALES DE RECEPCIÓN DE LOS PQRSDF	24
3.2.4 SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO	26
<b>4. SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.</b>	<b>27</b>
<b>4.1 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.</b>	<b>27</b>

Tabla 1: Estadísticas generales PQRSDF	8
Tabla 2: Casos en trámite o Finalizados	9
Tabla 3: Cantidad de PQRSDF Despacho del Gobernador	10
Tabla 4: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Agricultura	10
Tabla 5: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Cultura	10
Tabla 6: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Deportes	11
Tabla 7: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Gobierno	11
Tabla 8: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Hacienda	11
Tabla 9: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Infraestructura	12
Tabla 10: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Medio Ambiente	12
Tabla 11: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Planeación	13
Tabla 12: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Vivienda	13
Tabla 13: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Desarrollo, Empleo e Innovación	13
Tabla 14: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Desarrollo Social	14
Tabla 15: Cantidad de PQRSDF Secretaría General	14
Tabla 16: Cantidad de PQRSDF Secretaría Jurídica	14



Tabla 17: Cantidad de PQRSDf Secretaría Privada.....	15
Tabla 18: Cantidad de PQRSDf Secretaría de Educación .....	15
Tabla 19: Tipos de PQRSDf Verificados .....	17
Tabla 20: Resumen evaluación de casos revisados .....	22
Tabla 21: Canales de recepción de Peticiones .....	24
Tabla 22: Otros tipos de PQRSDf .....	26
Tabla 23: Seguimiento al plan de mejoramiento .....	27
Ilustración 1: Estadísticas generales PQRSDf .....	9
Ilustración 2: Aplicación cálculo muestreo para selección de muestra .....	16
Ilustración 3: Canales de recepción por petición .....	25



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA No. 01  
EFECTUADA A LA SECRETARÍA PRIVADA- JEFATURA DE GOBIERNO ABIERTO  
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
FELICITACIONES(PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

**FECHA DEL INFORME DE AUDITORÍA:** 1 de febrero de 2024

## **1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA**

### **1.1 PROCESO: MACROPROCESO GOBIERNO ABIERTO – PROCESO ATENCION AL CIUDADANO – GESTION Y TRAMITE DE PQRSDF**

### **1.2 INTRODUCCIÓN**

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de las funciones establecidas el Manual de Funciones de la Gobernación de Caldas y en armonía con el inciso 2º del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 presenta el informe de atención a las PQRSDF, correspondiente al segundo semestre de 2023.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, Ley 1755 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad y el seguimiento ejercido por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones durante el segundo semestre de 2023 en materia de cumplimiento a PQRSDF.

La información mostrada a continuación corresponde al análisis realizado sobre el archivo en Excel suministrado por la coordinación de ventanilla única documental (VUD), al igual que la revisión de las evidencias presentadas en la plataforma FOREST BPM para cada caso en la revisión de la muestra seleccionada de acuerdo a la totalidad de PQRSDF recibidas.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo en la Gobernación de Caldas, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante la Entidad, durante el segundo semestre de 2023, mediante el análisis de la base de datos de Gestión Documental (FOREST BPM), suministrado por la Jefatura de Gobierno Abierto; grupo de ventanilla única documental, con el fin de verificar la adecuada atención y el cumplimiento de las normas legales vigentes



### 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la oportunidad de las respuestas de las PQRSDf dadas por cada secretaría, de acuerdo a los datos proporcionados por el personal de la jefatura de gobierno abierto.
- Verificar aleatoriamente el registro de las evidencias para las respuestas a PQRSDf entregadas a los ciudadanos
- Revisar el cumplimiento en general que ha tenido la Gobernación de Caldas, con respecto a la entrega de respuestas de PQRSDf
- Identificar cuáles son los canales de recepción de PQRSDf más utilizados por los ciudadanos.

### 1.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

El seguimiento se realizará a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones allegadas a la Gobernación de Caldas, a través de los diferentes canales con los que cuenta la Ventanilla de Atención al Ciudadano, y radicados por la plataforma FOREST BPM, en el segundo semestre de 2023, comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023.

Esto con el fin de establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno, teniendo en cuenta, además, que se hayan efectuado los cambios propuestos en el plan de mejoramiento celebrado en las auditorías anteriores

### 1.5 SALVAGUARDA

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una entidad. Dicha evaluación comprende la valoración y verificación objetiva de evidencias, recolectadas de acuerdo a muestras seleccionadas.

En consecuencia, el propósito de presentar las observaciones en este informe, es soportar de una mejor manera las oportunidades de mejoramiento identificadas durante la evaluación. Es importante resaltar que la auditoría se realizó sobre bases selectivas y por tanto no expresan un concepto general o total sobre las situaciones del proceso.

De otro lado, las recomendaciones presentadas no necesariamente obedecen a inconsistencias o incumplimiento de la norma, algunas de ellas pueden solamente sugerir mejores prácticas para lograr una mayor efectividad del proceso.

## 2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

### 2.1 REVISIÓN Y ANÁLISIS DOCUMENTAL

Para este ejercicio de auditoría se revisó las siguientes normas:



## Normas externas:

- Constitución Política de Colombia, Preámbulo; y artículos 1º y 23.
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 2080 de 2021, Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011 – y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.
- Ley 5 de 1992, Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representante artículo 258
- Ley 1909 de 2018, Por medio de la cual se adoptan el estatuto de la oposición política y algunos derechos a las organizaciones políticas independientes.

## 2.2 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA:

La auditoría realizada por la Oficina de Control Interno a la Secretaría Privada del Departamento se le dio apertura el día 10 de enero de 2024, a través de oficio enviado a los funcionarios involucrados en el proceso y en el cual se les informaba las características de la auditoría, los puntos clave a revisar y se solicitaba la base de datos de las PQRSDF del segundo semestre de 2023 para su revisión.

Se tuvo que solicitar por varios medios la información requerida para poder realizar el informe, lo que retrasa la fecha de entrega del mismo. Por ser un informe reglamentario, este tiene unos tiempos de entrega que deben ser cumplidos por parte del auditor, pero no es posible realizar la actividad a tiempo, si no entregan la información dentro de los términos establecidos. Se intentó obtener la data desde el usuario que la Oficina de Control Interno tiene del sistema FOREST, pero no fue posible, debido a que arroja información incompleta, encontrando así una primera observación para este informe, precisando que se debería poder tener acceso a un reporte de las PQRSDF de la entidad, sin tener que depender de que puedan entregar la base de datos.

## 3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

### 3.1 CONCEPTO GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

Continuamos evidenciando falta de información al revisar la base de datos que entregan desde la Jefatura de Gobierno Abierto – Secretaría Privada, relacionada con las PQRSDF recepcionadas en la Gobernación de Caldas, en este caso en el segundo semestre de 2023.

Como el sistema no entrega el dato de oportunidad en la respuesta de las PQRSDF, no se pudo revisar dicha información, y no tiene presentación solicitarle a cada secretaría que entregue una relación de todas las peticiones, con fechas de recepción y entrega;



además, de que el volumen de casos es muy alto por lo que es dispendioso revisar desde la oficina de Control Interno cada oficio.

Se debe revisar urgentemente la conveniencia de tener la plataforma FOREST como mecanismo para manejar las PQRSDF de la entidad, pues los informes que genera son muy escuetos y no podemos tener datos verídicos para generar planes de mejora a nivel de la entidad. Estamos confiando en el buen trabajo que puedan realizar los funcionarios y que cumplan con los tiempos requeridos.

Para este informe no se evidencia un mayor avance en el plan de mejoramiento propuesto en el informe anterior, por lo que se debe determinar el paso a seguir para corregir los errores presentados.

### 3.2 OBSERVACIONES

Toda vez que la Jefatura de Gobierno Abierto y los funcionarios encargados del proceso de PQRSDF no presentaron derecho de contradicción a la carta de observaciones enviada el día 23 de enero del presente año, se procede a dejar en firme el informe de auditoría entregado y se solicita elaborar el plan de mejoramiento respectivo, teniendo en cuenta los siguientes hallazgos y recomendaciones:

#### 3.2.1 TIEMPO DE RESPUESTA

##### Criterio:

El artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, en cuanto a la reglamentación interna de la atención al derecho fundamental de petición, a la letra reza “**Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones:**

*“Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”;* es por esto que en este informe y como se viene reiterando a través del tiempo, les recuerda a la entidad la obligatoriedad de reglamentar este trámite y por tanto se permite recordar a todos los servidores y contratistas la obligación que les asiste de responder oportunamente, con celeridad y eficiencia todas las solicitudes, que bajo cualquiera de las denominaciones en las tipologías de los derechos de petición, presente la ciudadanía, de acuerdo a los plazos máximos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 2015, así:

- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información. (Aquellas referidas a cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; al acceso de documentos públicos que tenga en su poder; y expedir copia de dichos documentos, si es el caso).
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.



“La respuesta oportuna y dentro de los términos de ley, es responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la Gobernación del Departamento de Caldas”

**Observación:**

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023 se registraron entre otros datos, **radicados en el Sistema de Información Electrónico FOREST BPM**, un total de 2628 PQRSDf de diferentes tipologías, así:

Etiquetas de fila	Cuenta de CASO
Denuncia	10
Felicitaciones	20
Petición de Congresistas o Diputados	17
Petición de Consulta	13
Petición de Copias/Documentos	101
Petición de Información	257
Petición de interés general y/o particular	2009
Petición de Organismos de Control	78
Petición entre autoridades	97
Queja	16
Reclamos	10
<b>Total general</b>	<b>2628</b>

*Tabla 1: Estadísticas generales PQRSDf*

De acuerdo a la información que se extrae del sistema **FOREST BPM**, el 85 % de los casos fueron cerrados en el sistema, es decir 2233 PQRSDf, **pero no es posible determinar si estos cierres se debieron a que la respuesta la entregaron a tiempo por el sistema, o la entregaron a tiempo por otro medio, o definitivamente no la entregaron, pero cerraron el caso.** Estos interrogantes que deberíamos poder responder con la revisión de la base de datos, no es posible hacerlo toda vez que el sistema no entrega la totalidad de la información requerida y se requiere un pago para el mantenimiento del mismo, para poder exigir que entregue la data correctamente. En la siguiente tabla encontramos la discriminación por etiqueta y su estado:

Etiquetas de fila	En Trámite	Finalizado	Total general
Denuncia		10	10
Felicitaciones		20	20
Petición de Congresistas o Diputados	3	14	17
Petición de Consulta	2	11	13
Petición de Copias/Documentos	10	91	101
Petición de Información	30	227	257
Petición de interés general y/o particular	333	1676	2009
Petición de Organismos de Control	6	72	78



Petición entre autoridades	7	90	97
Queja	1	15	16
Reclamos	3	7	10
<b>Total general</b>	<b>395</b>	<b>2233</b>	<b>2628</b>
	<b>15%</b>	<b>85%</b>	

Tabla 2: Casos en trámite o Finalizados

De estas primeras tablas podemos tener las siguientes consideraciones:

- El sistema no cuenta con un informe confiable: tal como se mostró en los planes de mejoramiento del año 2023, no es posible determinar que las respuestas se estén entregando en los tiempos establecidos en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 y que además se esté dando un uso correcto a la herramienta. Los casos incrementaron un 47% más que en el primer semestre de 2023, por lo que sería más engorroso aún tener que revisar una por una de las PQRSDf para entregar un informe acertado de los tiempos de respuesta.
- A 31 de diciembre de 2023 el sistema presentaba 395 PQRSDf *en trámite* (15%), de las cuales un mayor porcentaje eran de peticiones de interés general (333).
- El ítem de peticiones de interés general es el que más predomina en las solicitudes que ingresan a la Gobernación, mostrando un total para el periodo evaluado en este informe (2023-2) de 2009 peticiones, tal como vemos en el siguiente gráfico:

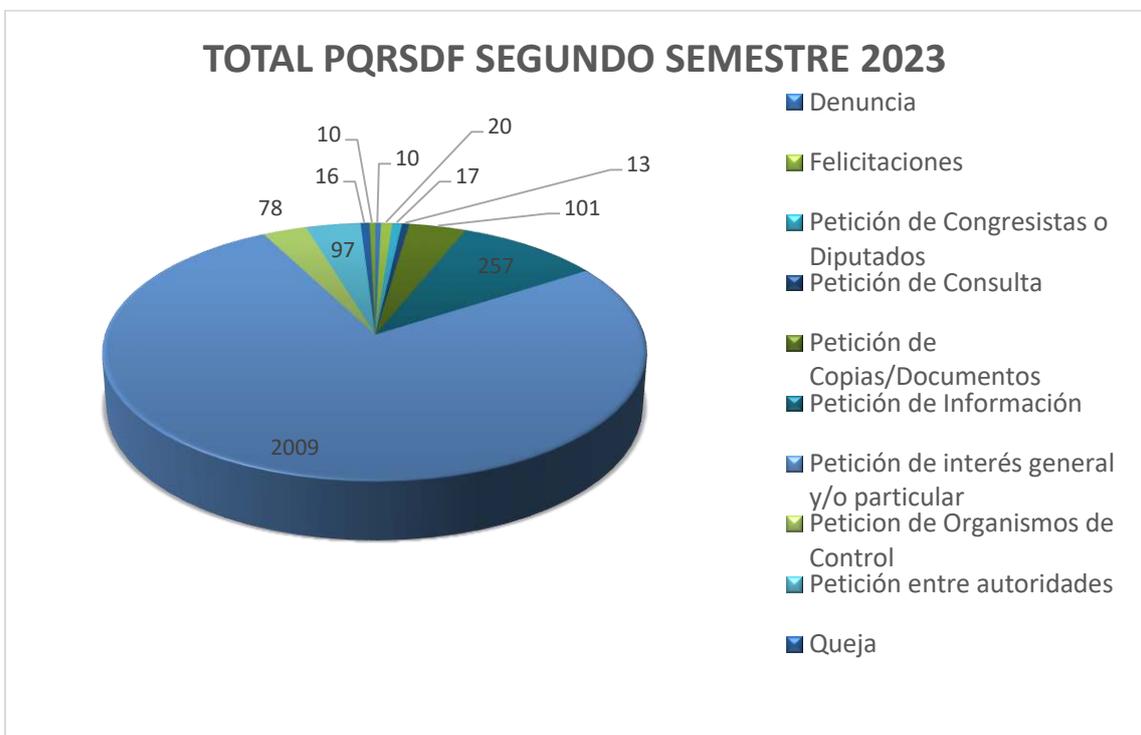


Ilustración 1: Estadísticas generales PQRSDf

En las siguientes tablas se muestra la estadística de cantidad de PQRSDf recibidas, según la tipología, por cada secretaria de la Gobernación de Caldas así:



DESPACHO DEL GOBERNADOR			
Etiquetas de fila	En Trámite	Finalizado	Total general
Denuncia		1	1
Felicitaciones		8	8
Petición de Copias/Documentos		1	1
Petición de Información		5	5
Petición de interés general y/o particular	1	20	21
Petición de Organismos de Control		6	6
Petición entre autoridades		4	4
Queja		2	2
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>47</b>	<b>48</b>

Tabla 3: Cantidad de PQRSDF Despacho del Gobernador

De los 48 derechos de petición recibidos para el Despacho del Gobernador el 98% es decir, 47 requerimientos, fueron finalizados en el sistema FOREST, tienen en trámite 1 petición de interés general.

SECRETARIA DE AGRICULTURA			
Etiquetas de fila	En Trámite	Finalizado	Total general
Denuncia		1	1
Petición de Información		4	4
Petición de interés general y/o particular	7	30	37
Petición de Organismos de Control	1	9	10
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>44</b>	<b>52</b>

Tabla 4: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Agricultura

De los 52 derechos de petición recibidos En la Secretaría de Agricultura el 85% es decir, 44 requerimientos, fueron finalizados en el sistema FOREST, tienen en trámite 7 peticiones de interés general y 1 petición de organismos de control.

SECRETARIA DE CULTURA		
Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
Petición de Información	1	1
Petición de interés general y/o particular	10	10
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

Tabla 5: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Cultura

De los 11 derechos de petición recibidos en la Secretaría de Cultura el 100% de los requerimientos fueron finalizados en el sistema FOREST.



SECRETARIA DE DEPORTES		
Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
Petición de Consulta	1	1
Petición de Copias/Documentos	1	1
Petición de Información	4	4
Petición de interés general y/o particular	21	21
Petición de Organismos de Control	3	3
Petición entre autoridades	1	1
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>31</b>

Tabla 6: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Deportes

De los 31 derechos de petición recibidos en la Secretaría de Recreación y Deporte el 100% de los requerimientos fueron finalizados en el sistema FOREST

SECRETARÍA DE GOBIERNO		
Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
Felicitaciones	2	2
Petición de Consulta	1	1
Petición de Copias/Documentos	8	8
Petición de Información	5	5
Petición de interés general y/o particular	89	89
Petición entre autoridades	4	4
<b>Total general</b>	<b>109</b>	<b>109</b>

Tabla 7: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Gobierno

De los 109 derechos de petición recibidos en la Secretaría de Gobierno el 100% de los requerimientos fueron finalizados en el sistema FOREST

SECRETARÍA DE HACIENDA			
Etiquetas de fila	En Trámite	Finalizado	Total general
Felicitaciones		2	2
Petición de Consulta	1	4	5
Petición de Copias/Documentos	5	13	18
Petición de Información	17	59	76
Petición de interés general y/o particular	186	587	773
Petición de Organismos de Control	1	1	2
Petición entre autoridades	3	20	23
Queja		3	3
Reclamos	2	5	7
<b>Total general</b>	<b>215</b>	<b>694</b>	<b>909</b>

Tabla 8: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Hacienda



De los 909 derechos de petición recibidos en la Secretaría de Hacienda, el 76% es decir, 694 requerimientos, fueron finalizados en el sistema FOREST, tienen en trámite 215 PQRSDF

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA			
Etiquetas de fila	En Trámite	Finalizado	Total general
Petición de Congresistas o Diputados	3	5	8
Petición de Consulta	1		1
Petición de Copias/Documentos	2	4	6
Petición de Información	7	14	21
Petición de interés general y/o particular	84	142	226
Petición de Organismos de Control	4	7	11
Petición entre autoridades	2	5	7
Queja	1	1	2
Reclamos		1	1
<b>Total general</b>	<b>104</b>	<b>179</b>	<b>283</b>

Tabla 9: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Infraestructura

De los 283 derechos de petición recibidos en la Secretaría de Infraestructura, el 63% es decir, 179 requerimientos, fueron finalizados en el sistema FOREST, tienen en trámite 104 PQRSDF

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE			
Etiquetas de fila	En Trámite	Finalizado	Total general
Petición de Copias/Documentos	1	1	2
Petición de Información	1	4	5
Petición de interés general y/o particular	18	32	50
Petición de Organismos de Control		3	3
Petición entre autoridades	1	1	2
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>41</b>	<b>62</b>

Tabla 10: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Medio Ambiente

De los 62 derechos de petición recibidos en la Secretaría de Medio Ambiente, el 66% es decir, 41 requerimientos, fueron finalizados en el sistema FOREST, tienen en trámite 21 PQRSDF

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



Etiquetas de fila	En Trámite	Finalizado	Total general
Felicitaciones		1	1
Petición de Congresistas o Diputados		1	1
Petición de Consulta		1	1
Petición de Copias/Documentos	1	3	4
Petición de Información		6	6
Petición de interés general y/o particular		33	33
Petición de Organismos de Control		3	3
Petición entre autoridades		5	5
Reclamos	1		1
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>53</b>	<b>55</b>

Tabla 11: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Planeación

De los 55 derechos de petición recibidos en la Secretaría de Planeación, el 96% es decir, 53 requerimientos, fueron finalizados en el sistema FOREST, tienen en trámite 1 petición y 1 reclamo.

SECRETARÍA DE VIVIENDA			
Etiquetas de fila	En Trámite	Finalizado	Total general
Petición de Congresistas o Diputados		4	4
Petición de Consulta		1	1
Petición de Copias/Documentos		3	3
Petición de Información	2	19	21
Petición de interés general y/o particular	9	138	147
Petición de Organismos de Control		7	7
Petición entre autoridades		4	4
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>176</b>	<b>187</b>

Tabla 12: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Vivienda

De los 187 derechos de petición recibidos en la Secretaría de Vivienda, el 94% es decir, 176 requerimientos, fueron finalizados en el sistema FOREST, tienen en trámite 2 peticiones de información y 9 peticiones de interés General.

SECRETARÍA DE DESARROLLO, EMPLEO E INNOVACIÓN		
Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
Petición de Copias/Documentos	1	1
Petición de Información	5	5
Petición de interés general y/o particular	33	33
Petición de Organismos de Control	2	2
Petición entre autoridades	1	1
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>42</b>

Tabla 13: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Desarrollo, Empleo e Innovación

De los 42 derechos de petición recibidos en la Secretaría de Desarrollo, Empleo e Innovación, el 100% de los requerimientos fueron finalizados en el sistema FOREST.



<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL</b>			
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>En Trámite</b>	<b>Finalizado</b>	<b>Total general</b>
Denuncia		1	1
Petición de Copias/Documentos		1	1
Petición de Información		4	4
Petición de interés general y/o particular	3	22	25
Petición de Organismos de Control		3	3
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>31</b>	<b>34</b>

Tabla 14: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Desarrollo Social

De los 34 derechos de petición recibidos en la Secretaría de Desarrollo Social, el 91% es decir, 31 requerimientos, fueron finalizados en el sistema FOREST, tienen en trámite 3 peticiones de interés General.

<b>SECRETARÍA GENERAL</b>			
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>En Trámite</b>	<b>Finalizado</b>	<b>Total general</b>
Petición de Consulta		1	1
Petición de Copias/Documentos	1	20	21
Petición de Información		19	19
Petición de interés general y/o particular	22	84	106
Petición de Organismos de Control		4	4
Petición entre autoridades	1	4	5
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>132</b>	<b>156</b>

Tabla 15: Cantidad de PQRSDF Secretaría General

De los 156 derechos de petición recibidos en la Secretaría General, el 85% es decir, 132 requerimientos, fueron finalizados en el sistema FOREST, tienen en trámite 24 PQRSDF

<b>SECRETARÍA JURÍDICA</b>			
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>En Trámite</b>	<b>Finalizado</b>	<b>Total general</b>
Petición de Congresistas o Diputados		4	4
Petición de Consulta		1	1
Petición de Copias/Documentos		11	11
Petición de Información		19	19
Petición de interés general y/o particular	3	64	67
Petición de Organismos de Control		9	9
Petición entre autoridades		7	7
Queja		1	1
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>116</b>	<b>119</b>

Tabla 16: Cantidad de PQRSDF Secretaría Jurídica



De los 119 derechos de petición recibidos en la Secretaría Jurídica, el 97% es decir, 116 requerimientos, fueron finalizados en el sistema FOREST, tienen en trámite 3 peticiones de interés General.

Etiquetas de fila	SECRETARÍA PRIVADA	
	Finalizado	Total general
Denuncia	7	7
Felicitaciones	6	6
Petición de Consulta	1	1
Petición de Copias/Documentos	12	12
Petición de Información	35	35
Petición de interés general y/o particular	280	280
Petición de Organismos de Control	7	7
Petición entre autoridades	29	29
Queja	5	5
<b>Total general</b>	<b>382</b>	<b>382</b>

Tabla 17: Cantidad de PQRSDF Secretaría Privada

De los 382 derechos de petición recibidos en la Secretaría Privada, el 100% de los requerimientos fueron finalizados en el sistema FOREST.

Etiquetas de fila	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		
	En Trámite	Finalizado	Total general
Felicitaciones		1	1
Petición de Copias/Documentos		12	12
Petición de Información	3	24	27
Petición de interés general y/o particular		91	91
Petición de Organismos de Control		8	8
Petición entre autoridades		5	5
Queja		3	3
Reclamos		1	1
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>145</b>	<b>148</b>

Tabla 18: Cantidad de PQRSDF Secretaría de Educación

De los 148 derechos de petición recibidos en la Secretaría de Educación, el 98% es decir, 145 requerimientos, fueron finalizados en el sistema FOREST, tienen en trámite 3 peticiones de información.

Al revisar las gráficas y tablas anteriores podemos concluir lo siguiente:

- Se puede evidenciar que el plan de choque propuesto por la Jefatura de Gobierno abierto en el mes de diciembre para que se cerraran los casos en el sistema FOREST, generó eco en varias Secretarías. Los funcionarios responsables del manejo de sistema, se están concientizando más de la importancia de dejar cerrado los casos en FOREST, pero continuamos sin saber



si las respuestas dadas fueron dentro de los tiempos y si cumplían con la expectativa de los ciudadanos, pues la mayoría de las contestaciones no están registradas, además el indicador de tiempo de respuesta no es posible determinarlo con esta base de datos entregada, porque no figura si la respuesta se entregó a tiempo o no, demostrando una vez más que el sistema FOREST no entrega informes completos.

**Recomendaciones:**

Se continua con la imposibilidad de entregar un dato real a las secretarías y a la entidad como tal del cumplimiento en los tiempos de respuesta, pues con los informes generados por el sistema FOREST es imposible entregar un dato que tenga confiabilidad. Es necesario que se evalúe urgentemente si este sistema si es el adecuado para la Gobernación de Caldas, y de ser positiva la respuesta, destinar los recursos económicos necesarios para el mantenimiento y actualización del mismo; de ser negativa la apreciación, se debe analizar la pertinencia de hacer el cambio de sistema, teniendo en cuenta que no se pueden causar traumatismos para la ciudadanía y la entidad como tal. Es necesario evaluar el software que más beneficios traiga para la Gobernación de Caldas. Es importante recalcar que la mayoría de los funcionarios que hacen uso del sistema FOREST reclaman un software más amigable, en el cual se pueda hacer trazabilidad no solo de las PQRSDF que ingresan, sino de las respuestas como tal y de la calidad de las mismas.

**3.2.2 EVIDENCIA DE RESPUESTAS ENTREGADAS**

**Criterio:**

Verificación de respuestas entregadas a diferentes PQRSDF en muestra seleccionada de la base datos y de los casos en estado finalizado.

**Observación:**

De los 2233 casos finalizados en el sistema FOREST, en el segundo periodo del año 2023, se tomó una muestra de 70 PQRSDF para evidenciar si las respuestas se encuentran dentro de la plataforma, y la calidad de las mismas así:

**CÁLCULO DE LA MUESTRA**

AUDITORÍA:  
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población

Entidad: \_\_\_\_\_  
Proceso: \_\_\_\_\_  
Cálculo de la muestra para: PQRSDF GOBERNACION DE  
Periodo Evaluado: 01-07-2023 AL 31-12-2023  
Preparado por: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_  
Revisado por: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

**INGRESO DE PARÁMETROS**

Tamaño de la Población (N)	2.233
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	5%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.960

**TAMAÑO DE LA MUESTRA**

Fórmula: **72**

Muestra Óptima: **69**

Formula para poblaciones infinitas  
$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas  
$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{E^2 * N - 1}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza  
E= Error de muestreo (precisión)  
N= Tamaño de la Población  
P= Proporción estimada  
Q= 1-P

Ilustración 2: Aplicación cálculo muestreo para selección de muestra



Los casos se seleccionaron aleatoriamente, aplicando fórmula en Excel. El resultado fue:

Etiquetas de fila	NO ES PQRSDF	SI ES PQRSDF	Total general
Denuncia		2	2
Felicitaciones		1	1
Petición de Congresistas o Diputados		2	2
Petición de Consulta	1	1	2
Petición de Copias/Documentos		3	3
Petición de Información		6	6
Petición de interés general y/o particular	7	34	41
Petición de Organismos de Control	1	2	3
Petición entre autoridades	4	3	7
Queja	1	1	2
Reclamos		1	1
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>56</b>	<b>70</b>
	<b>20%</b>	<b>80%</b>	

Tabla 19: Tipos de PQRSDF Verificados

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que todavía se sigue confundiendo las PQRSDF con comunicaciones oficiales; de los casos revisados el 20% no corresponden a peticiones, lo que nos invita nuevamente a verificar como se está haciendo la selección y revisión de los documentos por parte de los funcionarios de Ventanilla Única, que es una actividad que se viene solicitando en los planes de mejoramiento anteriores.

TIPOLOGIA	NUMERO DE CASO	RESPUESTA FOREST		USO PLANTILLA FOREST		ADECUADO TIEMPO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	SECRETARÍA	ES PQRSDF
		SI	NO	BIEN	MAL				
Petición de interés general y/o particular	81810	X		X		SI	SE ENTREGÓ RESPUESTA POR CORREO ELECTRÓNICO, SE DEBE MEJORAR LA ESTÉTICA DE LA RESPUESTA EN FOREST	SECRETARÍA DE HACIENDA	SI
Petición de interés general y/o particular	81841	X		X		NO	LA RESPUESTA SE ENTREGÓ 38 DIAS HÁBILES DESPUÉS DE LA SOLICITUD, VIA CORREO ELECTRÓNICO Y SE CERRÓ EN FOREST 3 MESES DESPUÉS DE RECIBIDA	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	SI
Petición entre autoridades	81945	X			X	SI	SE RADICÓ DE MANERA PRESENCIAL, POR LO QUE SE PODÍA DETECTAR QUE ERA UNA COMUNICACIÓN OFICIAL Y SE DEBÍA DIRECCIONAR A SECRETARÍA DE GOBIERNO, DE ACUERDO A SU	SECRETARÍA DE GOBIERNO	NO





							CONTENIDO, NO ESPERAR QUE SE HICIERA TRASLADO POR COMPETENCIA DESDE EL DESPACHO		
Reclamos	82030		X		X	NO SE CONOCE	AL HACER EL TRASLADO DEL RECLAMO, SE CERRÓ EL CASO Y NO SE TIENE CERTEZA DE SI SE RESPONDIÓ EN LOS TIEMPOS ADECUADOS. NO EXISTE TRAZABILIDAD	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	SI
Petición de interés general y/o particular	82322		X	X		NO SE CONOCE	ES UNA PETICIÓN PARA LA TERRITORIAL DE SALUD, SE CERRÓ EL CASO AL MOMENTO DE HACER EL TRASLADO, PERO NO ESTAMOS VELANDO POR QUE SE DE RESPUESTA ADECUADA. ES EL SEGUNDO REQUERIMIENTO QUE HACE EL PETICIONARIO Y NO SE HIZO SEGUIMIENTO, NO SE LE INFORMA AL CIUDADANO DEL TRASLADO PARA QUE EL PUEDA ESTAR PENDIENTE	SECRETARÍA PRIVADA	SI
Petición de interés general y/o particular	82329		X	X		NO SE CONOCE	ES UNA PETICIÓN PARA UN ENTE EXTERNO A LA GOBERNACIÓN, SE CERRÓ EL CASO AL MOMENTO DE HACER EL TRASLADO, PERO NO ESTAMOS VELANDO POR QUE SE DE RESPUESTA ADECUADA, NO SE LE INFORMA AL CIUDADANO DEL TRASLADO PARA QUE EL PUEDA ESTAR PENDIENTE	SECRETARÍA PRIVADA	SI
Petición de interés general y/o particular	82372	X		X		SI	AÚNQUE PARA ESTE CASO HUBO TIEMPO ADECUADO DE RESPUESTA, PARA LA SOLICITUD INICIAL QUE HIZO LA CIUDADANA NO LO HUBO. DESDE EL MES DE ABRIL (CASO 78622) HIZO LA PETICIÓN Y SOLO HASTA EL MES DE JULIO CON ESTE OTRO RADICADO LE DIERON LA RESPUESTA, ADEMÁS NEGATIVA, SOLICITANDO MÁS DOCUMENTOS	SECRETARÍA DE HACIENDA	SI
Petición entre autoridades	82388	X		X		SI	ESTO ES UNA COMUNICACIÓN OFICIAL, NO DEBE	SECRETARÍA DE VIVIENDA	NO





							ESTAR CATALOGADA COMO PQRSDF		
Petición de interés general y/o particular	82526	X		X		X		SECRETARÍA DE HACIENDA	SI
Petición de interés general y/o particular	82685	X			X	SI	SE DEBE MEJORAR LA ESTÉTICA DE LA RESPUESTA EN FOREST	SECRETARÍA DES. SOCIAL	SI
Petición de Organismos de Control	82686		X		X	NO TUVO RESPUESTA	ESTO ES UNA COMUNICACIÓN OFICIAL, NO DEBE ESTAR CATALOGADA COMO PQRSDF, ES UNA CITACIÓN DE LA PERSONERÍA	SECRETARÍA JURÍDICA	NO
Petición de Copias/Documentos	82820		X		X	NO SE CONOCE	AL HACER EL TRASLADO DEL RECLAMO, SE CERRÓ EL CASO Y NO SE TIENE CERTEZA DE SI SE RESPONDIÓ EN LOS TIEMPOS ADECUADOS. NO EXISTE TRAZABILIDAD	SECRETARÍA GENERAL	SI
Petición de Consulta	83267	X		X		SI		SECRETARÍA JURÍDICA	SI
Petición de Información	83510	X		X		NO	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA 3 MESES DESPUES DE HABER RECIBIDO LA COMUNICACIÓN	SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	SI
Petición de Información	83594	X		X		SI		SECRETARÍA JURÍDICA	SI
Petición de interés general y/o particular	83705	X		X		SI	DEBIÓ SER CATALOGADA COMO PETICIÓN DE CONGRESISTAS O DIPUTADOS	SECRETARÍA DE VIVIENDA	SI
Petición de Congresistas o Diputados	83774	X		X		SI		SECRETARÍA JURÍDICA	SI
Petición entre autoridades	83986	X		X		SI	DEBERÍA SER COMUNICACIÓN OFICIAL	SECRETARÍA GENERAL	SI
Petición de interés general y/o particular	84200		X		X	NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO	SECRETARÍA JURÍDICA	SI
Petición de interés general y/o particular	84304		x		x	NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO	SECRETARÍA DE AGRICULTURA	SI
Petición de Organismos de Control	84639	X		X		NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO	DESPACHO DEL GOBERNADOR	SI
Petición de interés general y/o particular	84656		X		X	NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO	SECRETARÍA DES. EMPLEO E INNOVA	SI
Petición de Congresistas o Diputados	84752	X		X		SI		SECRETARÍA DE VIVIENDA	SI
Denuncia	85086	X		X		NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE	SECRETARÍA PRIVADA	SI





							CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO		
Petición de interés general y/o particular	84776	X		X		NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO	SECRETARÍA DE HACIENDA	SI
Petición de interés general y/o particular	84807	X		X		SI		SECRETARÍA DE GOBIERNO	SI
Petición de interés general y/o particular	84957	X		X		SI		SECRETARÍA DE HACIENDA	SI
Petición entre autoridades	85053	X		X		SI		SECRETARÍA JURÍDICA	SI
Petición de interés general y/o particular	85354	X		X		SI		SECRETARÍA DE HACIENDA	SI
Petición de interés general y/o particular	85626		X		X	NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	SI
Petición de Copias/Documents	85790	X		X		SI		SECRETARÍA DE GOBIERNO	SI
Petición de interés general y/o particular	85909		X		X	NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO, ES UNA COMUNICACIÓN OFICIAL	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO
Petición entre autoridades	86105	X			X	SI	SE DEBE MEJORAR LA ESTÉTICA DE LA RESPUESTA EN FOREST, ES UNA COMUNICACIÓN OFICIAL	SECRETARÍA DE GOBIERNO	NO
Petición de interés general y/o particular	86380	X			X	SI	SE DEBE MEJORAR LA ESTÉTICA DE LA RESPUESTA EN FOREST,	SECRETARÍA DE DEPORTE	SI
Petición de interés general y/o particular	86381	X		X		SI		SECRETARÍA DE CULTURA	SI
Petición de Organismos de Control	86657	x		x		NO	SE DEBE MEJORAR LA ESTÉTICA DE LA RESPUESTA EN FOREST,	SECRETARÍA DES. SOCIAL	SI
Petición de interés general y/o particular	86608	X		X		SI		SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	SI
Queja	86644		X		X	NO REQUIERE	ESTO NO ES UNA QUEJA, ES UNA COMUNICACIÓN OFICIAL	SECRETARÍA JURÍDICA	NO
Denuncia	86778	x		x		NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO	SECRETARÍA DE GOBIERNO	SI
Petición de interés general y/o particular	86683		x		x	NO SE CONOCE	ES UN COMUNICADO OFICIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO





Petición de interés general y/o particular	86883	X		X		SI		SECRETARÍA DE HACIENDA	SI
Queja	87043	X		X		SI		SECRETARÍA DE HACIENDA	SI
Petición de interés general y/o particular	87211		X		X	NO REQUIERE	ES UN COMUNICADO OFICIAL	SECRETARÍA DE AGRICULTURA	NO
Petición de Información	87237	X		X		SI		SECRETARÍA JURÍDICA	SI
Petición de Información	87283	X		X		SI		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	SI
Petición de interés general y/o particular	87323	X		X		NO		SECRETARÍA DE HACIENDA	SI
Petición de interés general y/o particular	87641	X			X	NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, SE DEBE MEJORAR LA ESTÉTICA DE LA RESPUESTA EN FOREST,	SECRETARÍA DE GOBIERNO	SI
Petición de interés general y/o particular	87554	X		X		NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	SI
Petición de interés general y/o particular	87653	x		x		NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO, ESTUVO MAL REFERENCIADA, DESDE LA TIPOLOGÍA Y	SECRETARÍA DE DEPORTE	SI
Petición de interés general y/o particular	88207	x		x		NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO	SECRETARÍA PRIVADA	SI
Petición de interés general y/o particular	88437	x		x		NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO	SECRETARÍA DE HACIENDA	SI
Petición de interés general y/o particular	88884	x		x		NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	SI
Petición de interés general y/o particular	89095	x		x		NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO	SECRETARÍA DES. EMPLEO E INNOVA	SI
Petición de interés general y/o particular	89304	x		x		NO SE CONOCE	SE HIZO TRASLADO POR COMPETENCIA, NO SE CONOCE SI SE DIÓ RESPUESTA A TIEMPO	SECRETARÍA DE DEPORTE	SI
Petición de interés general y/o particular	83873		x		x	NO SE CONOCE	NO TIENEN DOCUMENTO REGISTRADO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	SI
Felicitaciones	89641		x		x	NO REQUIERE		SECRETARÍA DE GOBIERNO	SI





Petición de Copias/Documentos	86359		x		x	NO SE CONOCE	NO TIENEN DOCUMENTO REGISTRADO	SECRETARÍA GENERAL	SI
Petición entre autoridades	83015		x		x	NO SE CONOCE	ES UN COMUNICADO OFICIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO
Petición de interés general y/o particular	88023		x		x	NO SE CONOCE	NO TIENEN DOCUMENTO REGISTRADO, NO ES UNA PETICIÓN ES UNA DENUNCIA	DESPACHO DEL GOBERNADOR	SI
Petición de interés general y/o particular	85085		x		x	NO REQUIERE	ES UN COMUNICADO OFICIAL	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO
Petición de interés general y/o particular	90057		x		x	NO SE CONOCE	ES PETICIÓN DE ÓRGANOS DE CONTROL	SECRETARÍA DE AGRICULTURA	SI
Petición de interés general y/o particular	88150		x		x	NO REQUIERE	ES UN COMUNICADO OFICIAL	SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	NO
Petición de interés general y/o particular	83366		x		x	NO SE CONOCE	NO TIENE DOCUMENTO REGISTRADO, FUE MAL DIRECCIONADO	DESPACHO DEL GOBERNADOR	SI
Petición de interés general y/o particular	88834		x		x	NO SE CONOCE	NO TIENEN DOCUMENTO REGISTRADO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	SI
Petición entre autoridades	89404		x		x	NO SE CONOCE	NO TIENEN DOCUMENTO REGISTRADO	DESPACHO DEL GOBERNADOR	SI
Petición de interés general y/o particular	86492		x		x	NO REQUIERE	SI ES UNA PRUEBA, DEBERÍAN ELIMINARLA DEL SISTEMA	SECRETARÍA PRIVADA	NO
Petición de interés general y/o particular	87296		x		x	NO REQUIERE	ES UN COMUNICADO OFICIAL	SECRETARÍA JURÍDICA	NO
Petición de Información	84454		x		x	NO SE CONOCE	NO TIENEN DOCUMENTO REGISTRADO, FUE MAL DIRECCIONADO, Y MAL LA TIPOLOGÍA	DESPACHO DEL GOBERNADOR	SI
Petición de Consulta	84182		x		x	NO REQUIERE	ES UN COMUNICADO OFICIAL	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO
Petición de Información	83809		x		x	NO SE CONOCE	NO TIENEN DOCUMENTO REGISTRADO, FUE MAL DIRECCIONADO, Y MAL LA TIPOLOGÍA	SECRETARÍA GENERAL	SI

Tabla 20: Resumen evaluación de casos revisados

De los casos revisados se puede concluir lo siguiente:

- De los 70 casos revisados solo el 58.5% tenía la respuesta en el sistema FOREST, los demás se cerraron y no subieron la documentación a la plataforma, o eran PQRSDF que pertenecían a otras entidades, realizando el traslado, pero



no se hace seguimiento a la respuesta, ni se le informa al peticionario de dicho traslado. Esta es una falencia de la entidad, porque además de hacer reporte a las empresas implicadas, se debería tener trazabilidad de dicha respuesta, toda vez que el ciudadano radicó la petición en la Gobernación de Caldas. El 33% de los casos revisados, tenían esta connotación.

- Ha mejorado el uso de la plantilla para dar respuestas que tiene el sistema FOREST, de los casos revisados solo el 8% presentaba un uso inadecuado del documento. Se debe tener presente que este es el primer o único oficio que recibe el peticionario, por lo que debe ser diligenciado de manera correcta, que se muestre interés por dar la respuesta y visualmente contemple los parámetros de un oficio.
- En esta base de datos presentada por la oficina de Gobierno Abierto, no se incluyó la columna de tiempo de respuesta, porque tal como lo habían indicado en reuniones anteriores los funcionarios encargados, no es una información que genere el sistema, pero sí debería ser incluido en los requerimientos de mejora que se deben solicitar, si la decisión es hacer el pago por actualización y mantenimiento de FOREST.
- Aún existen deficiencias en la clasificación de las PQRSDF en la Ventanilla Única; toda vez que en la revisión se encontraron documentos que debían ser comunicaciones oficiales, peticiones que fueron enviadas a otra Secretaría o mala selección de la tipología, lo que puede acarrear tutelas, descatos, etc.
- Es de resaltar que los funcionarios encargados de FOREST en las diferentes Secretarías ya se han concientizado más de cerrar los casos, es como el 85% de los procesos recibidos en el segundo semestre de 2023 quedaron cerrados, pero se continua con la incógnita de si todos fueron solucionados a tiempo.

### **Recomendaciones:**

- Continuar con el acompañamiento a las diferentes secretarías para que sigan realizando el cierre de los casos, con las respuestas adecuadas y en los tiempos determinados. Se debe tener presente que por cambio de gobierno ingresa mucho personal nuevo, por lo que es importante generar capacitaciones acerca del manejo del sistema y buscar mecanismos que permitan e incentiven el uso adecuado de la plataforma, evitando que se materialice el riesgo identificado *“Posible afectación económica y reputacional por incumplimiento de los términos de respuesta de las peticiones por falta de apropiación y conocimiento por parte de algunos funcionarios de la entidad sobre el sistema de gestión documental Forest y por desconocimiento por parte de los funcionarios de que el tiempo de inicio de los términos de respuesta deben iniciar al día siguiente al de la fecha de radicación y no con la fecha de recepción del documento físico debido a la falta de seguimiento y capacitación a funcionarios en el cumplimiento de términos de respuesta a peticiones”*.



- Es urgente definir el futuro de la plataforma FOREST, porque si se continúa con ella, se debe contar con los recursos necesarios para su mantenimiento y actualización, de modo que entregue información fidedigna. No es posible solicitar a las secretarías que entreguen un detalle de cada una de las peticiones que responde y los tiempos en que lo hizo, debería ser el programa el que genere dicho reporte.
- Se debe continuar con la capacitación y retroalimentación con los funcionarios de la ventanilla para procesar adecuadamente las peticiones y que estas se distribuyan a la Secretaría que corresponda, de acuerdo al tema que se solicita. Se debe hacer una buena lectura de la solicitud, para identificar de que tipo se trata y si necesita o no respuesta, con el fin de que se mitigue el riesgo de *“Posibilidad de afectación económica y Reputacional por mal direccionamiento de las PQRSDF por parte del equipo de atención al ciudadano que recepciona toda la documentación de la Gobernación de Caldas, debido a la falta de conocimiento de las funciones de cada secretaría de despacho y claridad en el contenido de las peticiones que recepcionan, debido a la falta de conocimiento del procedimiento de atención al ciudadano por parte de los funcionarios de dicha dependencia, generado por la falta de seguimiento a los canales de comunicación dispuestos para el direccionamiento de PQRSDF”*

### 3.2.3 CANALES DE RECEPCIÓN DE LOS PQRSDF

#### Criterio:

Verificar de acuerdo a las tipologías de derechos de petición, los canales por los que fueron recepcionadas.

#### Oportunidad de mejora

Entre las tipologías más solicitadas por los ciudadanos encontramos:

- ✓ Petición de Información de interés general / o particular
- ✓ Petición de copias
- ✓ Petición de información
- ✓ Petición de consulta

Etiquetas de fila	Canal 1 - Ventanilla	Canal 2 - Escrito e-mail	Canal de Webfile	Total general
Petición de Consulta	2	6	5	13
Petición de Copias/Documentos	15	46	40	101
Petición de Información	55	158	44	257
Petición de interés general y/o particular	605	1239	165	2009
<b>Total general</b>	<b>677</b>	<b>1449</b>	<b>254</b>	<b>2380</b>

28%

61%

11%

Tabla 21: Canales de recepción de Peticiones



De los 2380 derechos de petición recepcionados en la Gobernación de Caldas, a través de los diferentes canales dispuestos, se puede observar que el 61% se recibieron por email; frente a un 28% en ventanilla o sea de forma presencial, donde el ciudadano llegó a radicar los documentos y por medio del Web File se radicó un 11% de los mismos. Esto indica que la ciudadanía se está adaptando a los medios electrónicos para realizar las diferentes diligencias ante el estado, lo que nos obliga a mejorar la intercomunicación digital con los usuarios y en este caso revisar porque el uso de la plataforma interna es tan bajo.

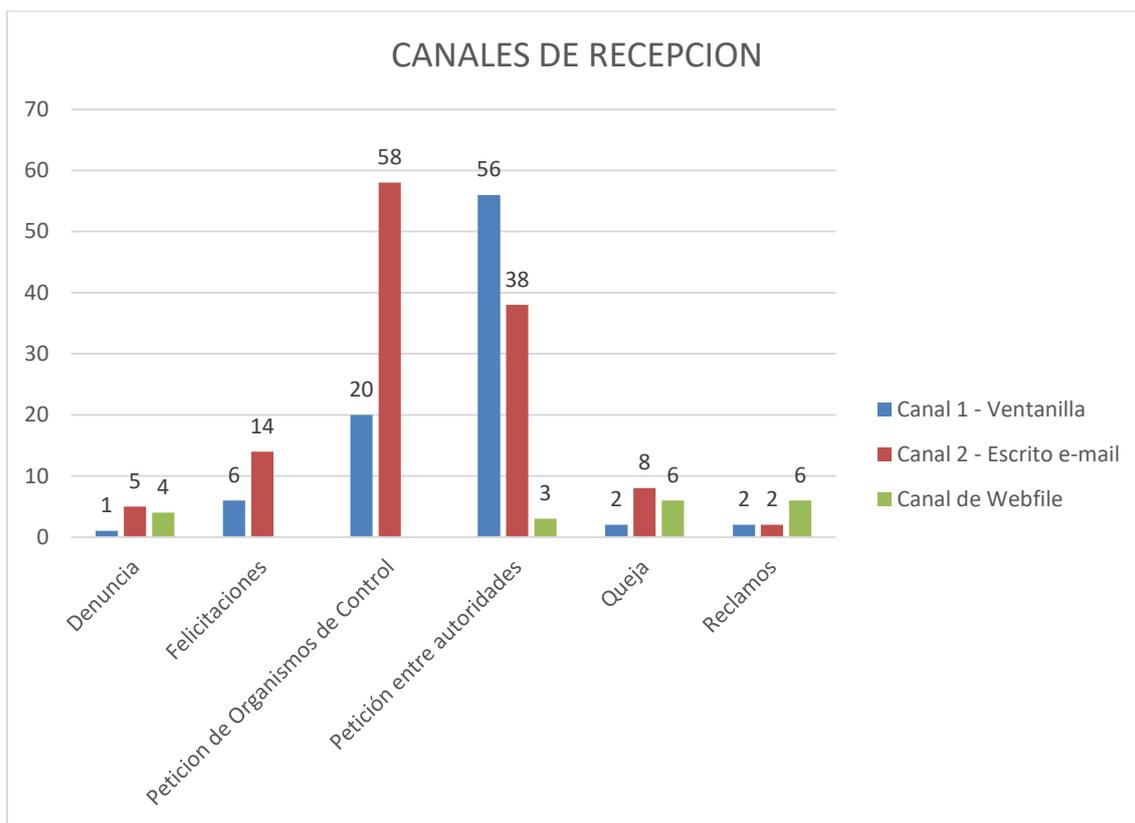


Ilustración 3: Canales de recepción por petición

Se desprende según la data que el tipo de derecho de petición de interés general / o particular fue el más interpuesto por la ciudadanía, con 2009 casos para este periodo de tiempo y representan el 76% del total de los PQRSDf; en segundo lugar, está el derecho de petición de información con un 10%, en su orden le siguen el derecho de petición de copias con un 4% y petición de consulta con un 0.5%.

Frente a las demás tipologías de PQRSDf encontramos que representan en total un 10% de los casos recibidos y su medio de recepción más utilizado fue el correo electrónico. El mayor número de peticiones se encuentran en “Petición entre autoridades” con 97 solicitudes y “petición de organismos de Control” con 78 procesos, así como se evidencia en la siguiente tabla:

Etiquetas de fila	Canal 1 - Ventanilla	Canal 2 - Escrito e-mail	Canal de Webfile	Total general
Denuncia	1	5	4	10
Felicitaciones	6	14	0	20



Petición de Organismos de Control	20	58		78
Petición entre autoridades	56	38	3	97
Queja	2	8	6	16
Reclamos	2	2	6	10
<b>Total general</b>	<b>87</b>	<b>125</b>	<b>19</b>	<b>231</b>

Tabla 22: Otros tipos de PQRSDf

### Recomendaciones:

Se debe identificar la razón de por qué los ciudadanos usan en menor medida el canal de la página Web para radicar sus peticiones y prefieren hacerlo vía correo electrónico, además de fortalecer con el equipo de Ventanilla Única la adecuada selección de tipología, como se había mencionado en la recomendación anterior.

### 3.2.4 SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

#### Criterio:

Revisión del cumplimiento de las acciones para eliminar las causas raíz de las observaciones identificadas en la auditoría del 2023-1

#### Observación

En el plan de mejoramiento que quedó pendiente de la auditoría de PQRSDf del primer semestre de 2023, se identificaron 5 ítems a mejorar, y de acuerdo a esta revisión se encuentra que algunas actividades las han cumplido parcialmente, como es la capacitación a los funcionarios de la Ventanilla Única y la solicitud de cierre de casos en el sistema FOREST; las demás actividades propuestas, continúan sin resolver, así como se describe en la siguiente tabla:

ÍTEM	OBSERVACION/ OPORTUNIDAD DE MEJORA	FECHA DE SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE	ACCIONES IMPLEMENTADAS	SOPORTES QUE EVIDENCIEN EL CUMPLIMIENTO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN: SI = 2; NO = 0; PARCIAL = 1
1	Revisión del sistema para establecer adecuadamente los tiempos de respuesta y hacer control de que se esté generando la data sin errores.	19/01/2024	0%	La base de datos entregada no tiene este dato, porque el sistema continua sin generarlo		0



2	Revisar periódicamente que las diferentes Secretarías y enlaces estén dando respuesta adecuada a las PQRSDF y que la entidad y sus funcionarios no se expongan a procesos disciplinarios. Es importante generar capacitaciones acerca del manejo del sistema y buscar mecanismos que permitan e incentiven el uso adecuado de la plataforma.	19/01/2024	50%	Enviaron oficio requiriendo a las secretarías para que cerraran casos en el sistema FOREST en el mes de noviembre, el cual muestra efectividad en el cierre. Esto sirvió para cerrar los casos, pero no se evidencia que las respuestas fueran correctas y en los tiempos necesarios	Oficio enviado	1
3	Capacitar y generar retroalimentación con los funcionarios de la ventanilla para procesar adecuadamente las peticiones y que estas se distribuyan a la Secretaría que corresponda, de acuerdo al tema que se solicita. Se debe hacer una buena lectura de la solicitud, para identificar de que tipo se trata y si necesita o no respuesta.	19/01/2024	50%	Capacitación con los funcionarios de ventanilla Única, de acuerdo a lo revisado en la base de datos se identifica mejoría, pero deben profundizar más en la selección de documentos		1
4	Revisión del sistema frente a las caídas del servidor, pues no se puede trasladar el problema al ciudadano, se le debe dar respuesta a su petición.	19/01/2024	0%	No se ha realizado el contrato de mantenimiento, por lo que la plataforma puede sufrir caídas y entregar información errónea		0
5	Es necesario que se identifique dentro de la plataforma aquellas solicitudes que no requieren respuesta, pues deberían quedar cerradas desde que se abra el documento y no debería exigir un cierre que no se requiere, afecta las estadísticas.	19/01/2024	0%	No se ha realizado el contrato de mantenimiento, por lo que la plataforma puede sufrir caídas y entregar información errónea		0

Tabla 23: Seguimiento al plan de mejoramiento

#### 4. SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procede el término de cinco (5) días hábiles con el fin de que se realice la suscripción y presentación del plan de mejoramiento respectivo en el formato FO- CM-01-002 (Plan de mejoramiento), el cual se encuentra en el SIG.

##### 4.1 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.

Es un deber de la Secretaría auditada, llevar a cabo el seguimiento periódico de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento, conforme las fechas de culminación establecidas para cada una de las acciones con las cuales se pretende corregir la situación evidenciada.





A la oficina de Control Interno deberá remitirse previa solicitud, el seguimiento del plan de mejoramiento con los soportes que permitan evidenciar el cumplimiento de las acciones suscritas en dicho plan.

Atentamente,

  
**JULIETA TORO GÓMEZ**  
Jefe Control Interno

  
**LAURA HELENA MUÑOZ RENDÓN**  
Profesional Universitario  
Auditor

