



ACTA DE AUDITORÍA INTERNA

AUDITORÍA AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)

ACTA No.: CI-2 -2026

Entidad: Dinámica Servicios Públicos e Ingeniería E.S.P.

Proceso auditado: Atención al Ciudadano – PQRS

Área auditada: Oficina de PQRS

Fecha de la auditoría: Julio de 2026

Auditor: Área de Control Interno

Tipo de auditoría: Auditoría de Seguimiento y Evaluación PQRS

1. OBJETIVO

Verificar la gestión documental, el registro, seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) recibidas por la entidad durante el primer semestre de 2026, evaluando la suficiencia de la información registrada para la elaboración del informe semestral y el cumplimiento de los principios de trazabilidad, oportunidad y control establecidos en la normatividad vigente.



2. ALCANCE

La auditoría comprendió la revisión del registro de atención correspondiente al período comprendido entre el 2 de enero y el 10 de julio de 2026, así como la verificación del formato utilizado por la Oficina de PQRS para el registro y seguimiento de las solicitudes presentadas por los usuarios.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

La auditoría se realizó teniendo como referencia:

- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1712 de 2014.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Decreto 1499 de 2017.
- Política de Servicio al Ciudadano.
- Política de Gestión Documental.
- Procedimiento interno para la atención de PQRS.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Durante la revisión documental se evaluó el archivo utilizado para el registro de las atenciones realizadas por la Oficina de PQRS.

Como resultado de la evaluación se evidenció que el formato actualmente utilizado corresponde principalmente a un registro de atención de personas y no a un formato diseñado para el control integral de las PQRS.

La estructura del formato limita la obtención de información estadística, el seguimiento oportuno de las solicitudes y la generación de indicadores de gestión requeridos para la elaboración de los informes de Control Interno y para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.



5. HALLAZGO DE AUDITORÍA

Hallazgo No. 01

Descripción

Se evidenció que el formato utilizado por la Oficina de PQRS no permite realizar un seguimiento integral de las solicitudes presentadas por los usuarios, debido a que carece de información esencial para controlar el ciclo completo de cada requerimiento.

El formato revisado no permite identificar de manera clara aspectos como:

- Número de radicado.
- Tipo de solicitud (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación).
- Canal de recepción.
- Dependencia responsable.
- Fecha de asignación.
- Fecha límite de respuesta.
- Fecha efectiva de respuesta.
- Estado de la solicitud.
- Solicitudes pendientes.
- Solicitudes vencidas.
- Resultado de la respuesta.
- Clasificación entre reclamos verbales y escritos.
- Determinación de solicitudes resueltas a favor del usuario o de la empresa.
- Consolidación automática de indicadores.

Como consecuencia de lo anterior, durante la elaboración del Informe Semestral de PQRS no fue posible determinar con precisión varios indicadores de gestión, limitando el análisis y el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.



Evidencia

- Archivo de registro de personas utilizado por la Oficina de PQRS.
- Informe Semestral de PQRS correspondiente al primer semestre de 2026.
- Revisión documental realizada por el Área de Control Interno.

Criterio

La información institucional debe garantizar la trazabilidad completa de cada PQRS, permitiendo efectuar seguimiento desde su recepción hasta el cierre del trámite y facilitando la elaboración de indicadores de gestión y de cumplimiento.

Causa

Ausencia de un formato institucional diseñado específicamente para el registro y seguimiento integral de las PQRS, Teniendo en cuenta que ya se había hecho una auditoría y se había sugerido el formato adecuado para la gestión de las PQRS.

Riesgo

- Debilidad en el seguimiento de las solicitudes.
- Dificultad para verificar el cumplimiento de los términos legales de respuesta.
- Información estadística incompleta.
- Limitaciones para la toma de decisiones.
- Riesgo de incumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano y de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).



Recomendaciones

El Área de Control Interno recomienda:

1. Diseñar e implementar una **matriz institucional de seguimiento de PQRS** que permita registrar todas las etapas del trámite.
2. Incorporar campos para número de radicado, tipo de solicitud, canal de recepción, dependencia responsable, fechas de recepción y respuesta, estado del trámite, resultado y observaciones.
3. Diferenciar las solicitudes presentadas de forma verbal, escrita y por medios electrónicos.
4. Incluir controles que permitan identificar automáticamente las PQRS pendientes, vencidas y atendidas dentro de los términos legales.
5. Implementar indicadores de gestión que permitan medir oportunidad, cumplimiento y comportamiento de las PQRS.
6. Estandarizar el formato de registro para facilitar la consolidación de los informes semestrales y anuales.
7. Designar el responsable de seguimiento y cierre a las PQRS.

6. CONCLUSIONES

Como resultado de la auditoría realizada, el Área de Control Interno concluye que el procedimiento de atención a los usuarios se desarrolla de manera continua; sin embargo, el formato utilizado para el registro y seguimiento de las PQRS presenta debilidades en su estructura, lo cual limita la trazabilidad de las solicitudes, la generación de indicadores confiables y la elaboración de informes con información completa y verificable.

Se hace necesario actualizar el formato institucional de PQRS, fortaleciendo los mecanismos de registro, seguimiento y control, con el fin de mejorar la calidad de la información, garantizar el cumplimiento de los términos legales y facilitar el ejercicio de evaluación y seguimiento por parte del Área de Control Interno.

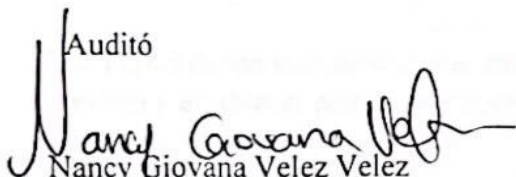


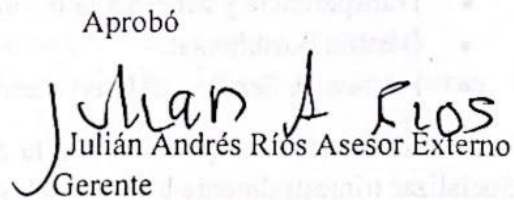
7. COMPROMISOS DEL ÁREA AUDITADA

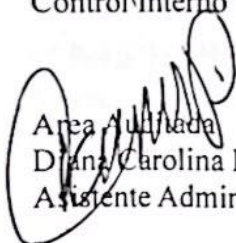
Acción de mejora	Responsable	Fecha de cumplimiento	Evidencia
Diseñar un nuevo formato institucional de seguimiento de PQRS.	Responsable de Control Interno	01/08/2026	Formato aprobado
Implementar la nueva matriz de seguimiento.	Responsable de PQRS	01/08//2026	Matriz en funcionamiento
Capacitar al personal encargado del registro de PQRS.	Responsable de PQRS	01/08//2026	Listado de asistencia
Presentar el primer informe con el nuevo formato.	Responsable de PQRS	30/12/2026	Segundo seguimiento.



Para Constancia se firma a los 30 días del mes de julio de 2026.

Auditó

Nancy Giovana Velez Velez
Control Interno

Aprobó

Julián Andrés Ríos Asesor Externo
Gerente


Área Audited
Diana Carolina Patiño Valencia
Asistente Administrativa Área Comercial

Proyectó
Nancy Giovana Velez Velez
Asesor externo Control Interno
Dinámica Empresa de Servicios Públicos
Belen de Umbría Risaralda