

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD, EN LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE **Primer semestre de 2024**

El Asesor(a) Experto(a) con Funciones de Control Interno juntamente con el equipo de trabajo, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 desarrolló el seguimiento a la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE relacionada con la recepción y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD interpuestas ante la Entidad durante el primer semestre de la vigencia 2024.

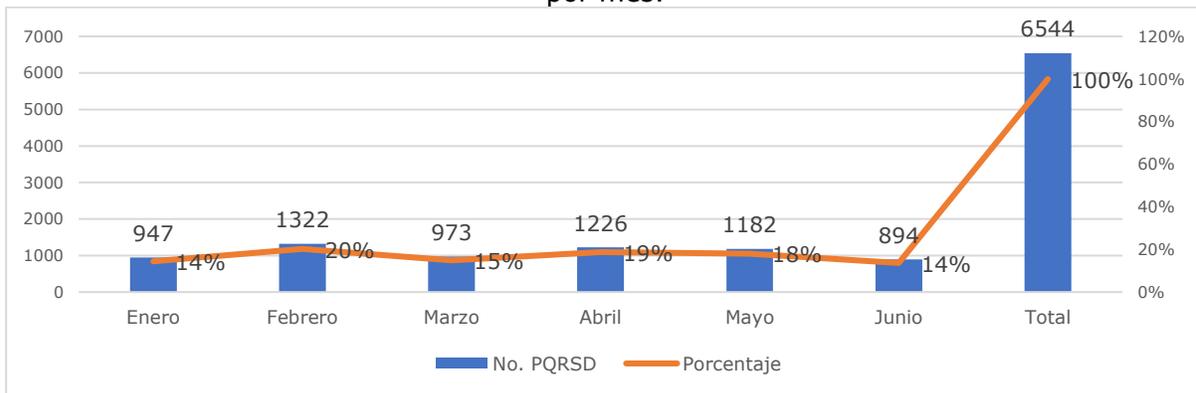
A continuación, se detalla el seguimiento en los literales a, b y c en el Anexo No. 1 el cual hace parte integral del presente documento.

a) Contextualización recepción PQRSD el primer semestre de la vigencia 2024.

De conformidad con las matrices PQRSD diligenciadas por las seis (6) áreas de la Entidad y suministradas por el líder del proceso de Relacionamiento Estado Ciudadano REC, durante el primer semestre de la vigencia 2024 la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE recibió un total de seis mil quinientos cuarenta y cuatro (6.544) requerimientos, esta cifra corresponde al "Reporte General" extraído desde el aplicativo POXTA.

En seguida se presenta la gráfica No. 1, que permite observar por mes el número de requerimientos recibidos.

Gráfica 1. Número de PQRSD recibidas en la Entidad durante el primer semestre de 2024 por mes.



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte general extraído del aplicativo POXTA, primer semestre 2024.

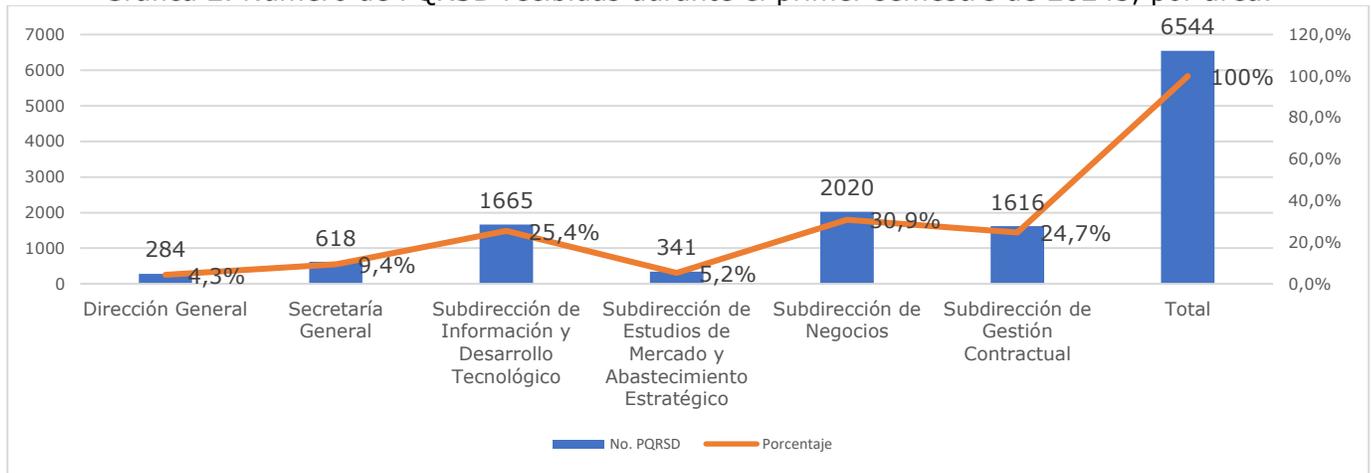
Como se puede apreciar, el mes en el que la Entidad recibió un mayor número de requerimientos fue febrero, en contraste, con junio que fue el periodo en el que la ANCP - CCE atendió una menor cantidad de requerimientos.

El área de la Entidad que más requerimientos tramitó fue la Subdirección de Negocios con el 30,9%, en contraste, con la Dirección General la cual recibió y atendió el 4,3% del total de requerimientos como lo describe la gráfica No. 2.



INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

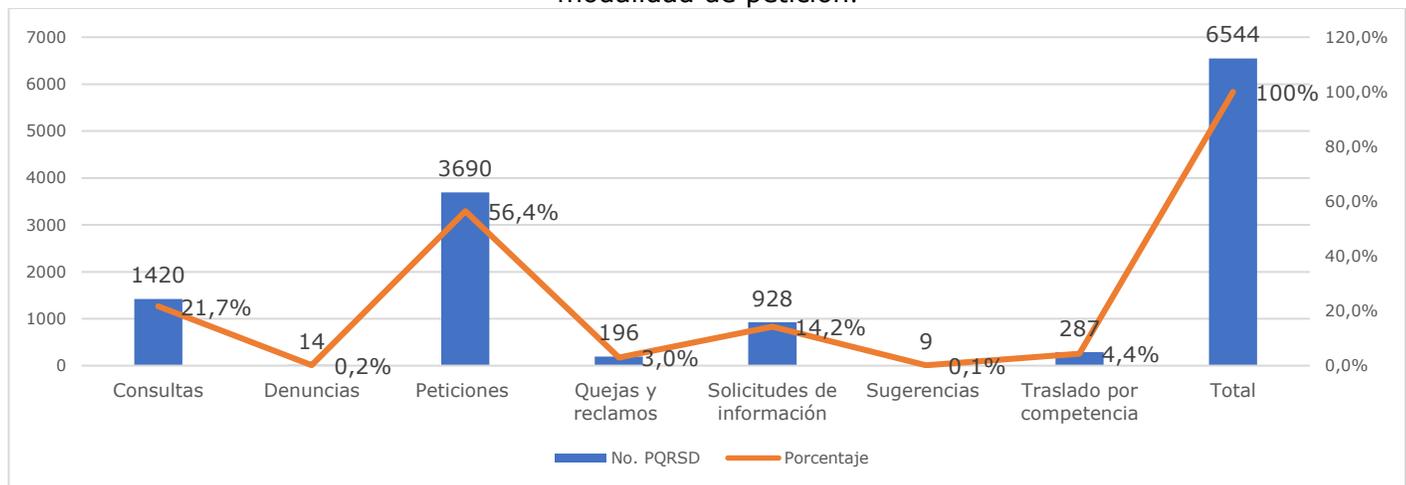
Gráfica 2. Número de PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2024, por área.



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte general extraído del aplicativo POXTA, primer semestre 2024.

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, la ANCP-CCE recibió en mayor número de requerimientos correspondiente a peticiones con el 56,4%, en contraste a las sugerencias con el 0,1% del total de las PQRSD recibidas en el periodo evaluado, teniendo en cuenta las modalidades definidas en la Resolución 1707 de 2018 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.", la Resolución 318 de 2021 "Por la cual se modifica y adiciona la Resolución 1707 de 2018" y la Resolución 297 de 2022, "Por la cual se modifica el artículo 2 y 3 de la Resolución 1707 de 2018, modificada por la Resolución 318 de 2021".

Gráfica 3. Número de PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2023, por modalidad de petición.



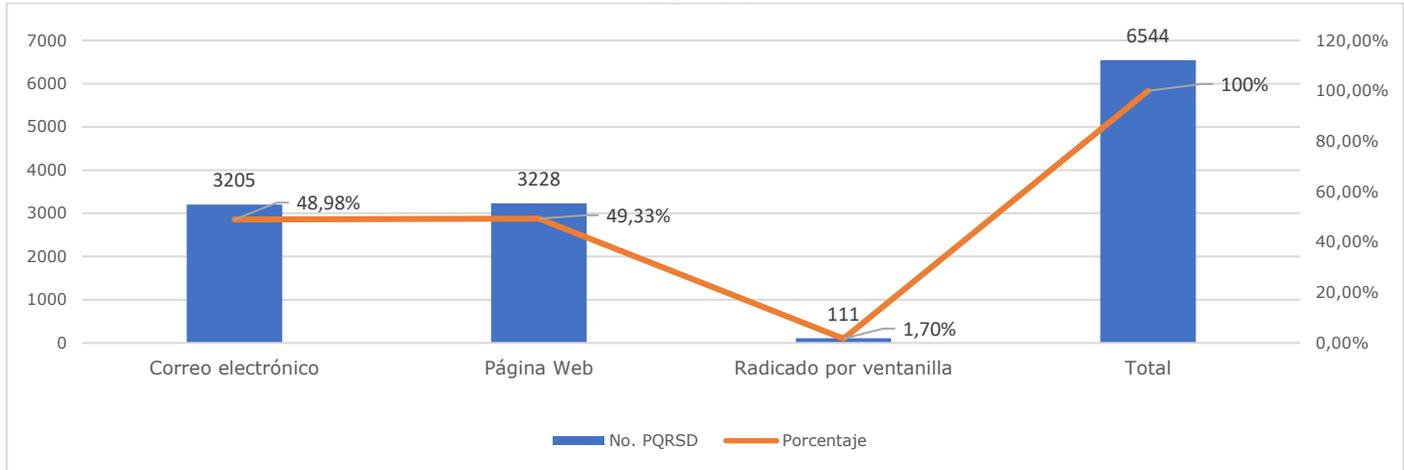
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte general extraído del aplicativo POXTA, primer semestre 2024.

Con relación a los canales oficiales de servicio, la Entidad recibió el 49,33% del total de lo tramitado a través de Página Web, el canal al que menor número de requerimientos llegaron, fue la ventanilla única con un 1,70% del total tramitado. La gráfica No. 4 exhibe las cifras correspondientes a los requerimientos

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

recibidos durante el primer semestre de 2024, por canal de servicio con los que cuenta la ANCP-CCE según Resolución 318 de 2021:

Gráfica 4. Número de PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2024, por canal de Servicio.



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte general extraído del aplicativo POXTA, primer semestre 2024.

b. Resultados seguimiento al trámite PQRSD adelantado por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente durante el primer semestre de la vigencia 2024.

De acuerdo con lo establecido en el literal (H) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y lo instado en el artículo 4 de la Resolución 318 de 2021, se evidenció que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE, publicó en la página web los informes trimestrales correspondientes al primer semestre del año 2024, no se evidenció en los citados informes, que se haya mencionado si durante los periodos reportados se negó el acceso a la información como lo señala el "Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a la información." en el numeral "(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.", del Decreto 1081 de 2015.

Para realizar el seguimiento a la gestión de las PQRSD, durante el primer semestre de 2024, el equipo de Control Interno tomó una muestra aleatoria de 110 solicitudes que corresponden al 1,68%; de la muestra seleccionada se observó lo siguiente: (Anexo No. 1)

Para el radicado No. P20240305002446, interpuesto ante la Subdirección de Gestión Contractual, a través de registro web, el 5 de marzo de 2024 (Fecha del documento 1 de marzo de 2024), la respuesta se da el 21 de abril de 2024, con vencimiento para el 20 de abril de 2024. (Día Cívico el 19 de abril de 2024, Decreto No. 0500 del 18 de abril de 2024).

Para la solicitud No. P20240305002446, la cual se contestó un día extemporáneo, el Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano REC, sostiene que el día 19 de abril de 2024 se declaró día cívico, por tal motivo el término de vencimiento se extiende un día, lo que elimina la extemporaneidad en la respuesta.

Para los radicados P20240119000505, P20240213001519, P20240219001733, P20240220001846, P20240227002120, P20240307002599, P20240415003871, P20240422004108 y P20240501004527; se



INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

encontraron solicitudes de aclaración, que a la fecha del presente informe no han sido contestadas por el peticionario, y se encuentran en POXTA "Sin responder", a continuación se describe la situación presentada y revisada con el Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano REC:

Tabla 1. Observación PQRSD "Sin responder" primer semestre de 2024

PQRS	Observaciones
P20240119000505	Falta de competencia/se solicita aclaración bajo el RS20240126000662 el día 26-01-2024 (10 días) se enviaron una reiteración a la peticionaria con el RS20240215002918 el día 15-02-2024 el día 28 se valida y no han llegado anexos ni aclaración por parte del peticionario se extiende el tiempo para dar trámite al desistimiento tácito
P20240213001519	falta de competencia (Denuncia a petición particular) se solicita aclaración el día 26 de febrero 2024 con el RS20240226003404.
P20240219001733	Traslado de función Pública sin anexos, se solicita aclaración (se incluyó en el expediente, pero se debía responder bajo RS sin incluirla en el expediente) sale aclaración con numero RS20240226003402.
P20240220001846	Se solicita aclaración RS20240305003808 el 5 de Marzo. Continua pendiente por aclaración del peticionario.
P20240227002120	Traslado de Función Pública sin anexos de la petición inicial. Se solicita aclaración con el RS20240305003810. pendiente por aclaración por parte del peticionario. No se incluye en el expediente.
P20240307002599	Petición sin firma del asesor jurídico (Desistido). Se solicita firma por un asesor jurídico del DNP en el documento de la petición para su validez. aclaración RS20240316004402.
P20240415003871	Se solicita aclaración con el RS20240424006083. Está pendiente por aclaración por parte del peticionario.
P20240422004108	Traslado del Min. Educación. Petición sin anexos, se solicita aclaración con el RS20240506006739. Pendiente por aclaración por parte del peticionario.
P20240501004527	Se solicita aclaración con el RS20240508006873. Pendiente por aclaración por parte del peticionario.

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte general extraído del aplicativo POXTA, primer semestre 2024

En la respuesta al radicado P20240223001994, existen dos solicitudes de ampliación de términos, la primera realizada el 15 de marzo de 2024, cuando el vencimiento inicial era el 8 de marzo de 2024. En la segunda solicitud de ampliación de vencimiento de términos, se realizó dentro del término legal, y se dio respuesta definitiva el 11 de abril de 2024, cuando su vencimiento era el 10 de abril del presente año.

En la respuesta al radicado P20240326003222, existen dos solicitudes de ampliación de términos, en la primera, citaron el siguiente texto "...responderemos su solicitud, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo inicialmente previsto"; la segunda solicitud de ampliación la cual vencía el 10 de mayo, se realizó el 14 de mayo del 2024, citando lo siguiente: "...responderemos su solicitud, a más tardar dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo inicialmente previsto".

Para la solicitud P20240115000310, existen dos respuestas definitivas, la justificación por parte del Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano REC, es que "podría corresponder a una ampliación para la primera

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

respuesta". Se evidenció que la primera respuesta se encuentra entre los términos, pero la segunda ya se da extemporánea.

En la matriz consolidada de las PQRSD recibidas por la ANCP-CCE en el primer semestre de 2024, se encontraron ocho (8) radicados tipificados como "Correspondencia" aspecto que no corresponde a las peticiones, de acuerdo con la respuesta emitida por el Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano REC, esto se debe a errores en la radicación inicial del documento; en la revisión y cruce con las matrices de las diferentes áreas se ajustan de acuerdo con la clasificación definida, se dio respuesta dentro de los términos de acuerdo con la nueva clasificación.

Tabla 2. Radicados con modalidad que no corresponde primer semestre de 2024

No.	Dependencia	N.º Radicado	Modalidad de Radicado	Mes de radicado
1	Secretaria General	P20240131000936	Correspondencia	Enero
2	Secretaria General	P20240219001765	Correspondencia	Febrero
3	Subdirección de Gestión Contractual	RE20240408000576	Correspondencia	Abril
4	Subdirección de Gestión Contractual	P20240417003990	Correspondencia	Abril
5	Subdirección de Gestión Contractual	RE20240426000756	Correspondencia	Abril
6	EMAE	RE20240503000796	Correspondencia	mayo
7	SECRETARIA GENERAL	P20240704006747	Correspondencia	junio
8	SECRETARIA GENERAL	P20240704006779	Correspondencia	junio
9	SECRETARIA GENERAL	P20240704006780	Correspondencia	junio

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte general extraído del aplicativo POXTA, primer semestre 2024

Lo anterior evidencia debilidades en la aplicación de los controles, para la radicación de las PQRSD.

c. Evaluación Plan de Mejoramiento PQRSD suscrito por la ANCP-CCE en el marco de los resultados del seguimiento efectuado por el equipo de Control Interno para el segundo semestre de la vigencia 2023.

Como parte del presente informe, se realizó evaluación de la ejecución y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, con el propósito de subsanar las novedades identificadas en el seguimiento a la gestión de las PQRSD durante el segundo semestre de 2023, a continuación, se presentan en la tabla No. 3, los resultados de la verificación:

Tabla No. 3 Seguimiento Plan de Mejoramiento PQRSD

Acción de Mejora	Fecha	Evidencia	Actividad Cumplida
Generar un único reporte oficial por parte del grupo de Relacionamento Estado Ciudadano con los datos de gestión de las PQRSD, el cual se publicará en un visualizador Power BI, producto de la revisión previa que se realice de las matrices	30/05/2024	Visualización Power Bi.	Si
	31/03/2024	Informe Primer trimestre de fecha 05/04/2024 no contienen los siguiente: (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. Decreto 1081 de 2015	Parcial
			Parcial



INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Acción de Mejora	Fecha	Evidencia	Actividad Cumplida
de seguimiento de los gestores comparada con el reporte POXTA, estas revisiones se harán de manera mensual.	30/06/2024	Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, la misma situación se presenta el informe del segundo trimestre de 2024.	
Parametrizar los reportes del sistema POXTA con el proveedor del sistema, para visualizar la información adecuada.	30/05/2024	Actas del 6 de febrero "Planeación de posibles ajustes en configuraciones SGDE", 16 de abril sobre "Confirmación de parámetros y procedimientos en la plataforma para los requerimientos solicitados por el Grupo REC." y 30 de abril de 2024 sobre "Pruebas en la plataforma POXTA de la configuración de traslado de una PQRSD por falta de competencia", con el supervisor y proveedor de POXTA.	Si
Formular un plan de tratamiento del riesgo "Inoportunidad en el cumplimiento de los términos legales de respuesta de las PQRSD" con el fin de mitigar el riesgo asociado. Concertar mesas de trabajo con el grupo de planeación para acompañar la construcción de los controles respectivos. Concretas mesas de trabajo con el proveedor de Poxta para que el sistema permita enviar alertas tempranas para el cumplimiento de términos de las PQRSD . Evaluar los actuales lineamientos PQRSD de la agencia para actualizarlos y unificarlos.	30/06/2024	Reporte Suite Visión Empresarial del tratamiento de los riesgos vence el 31/12/2024: Actualización mapa de riesgos proceso Relacionamiento Estado Ciudadano. Campaña de comunicaciones sobre la correcta gestión PQRSD.	Si
	30/06/2024	Acta del 18 de marzo asunto: "Realizar un primer acercamiento con el equipo de planeación para concertar un plan de trabajo para la elaboración del plan de tratamiento del riesgo: "Inoportunidad en el cumplimiento de los términos legales de respuesta de las PQRSD", en el marco del plan de mejoramiento PQRSD del primer semestre de 2024" y 2 de abril de 2024, con el grupo de Planeación. sobre "Presentar propuesta por parte del Grupo REC de un plan de trabajo para el desarrollo del plan de tratamiento del riesgo: "Inoportunidad en el cumplimiento de los términos legales de respuesta de las PQRSD", en el marco del plan de mejoramiento PQRSD del primer semestre de 2024".	Si
	30/06/2024	Acta del 6 de febrero y 16 de abril de 2024, con el supervisor y proveedor de POXTA.	Si
	31/07/2024	Reprogramado el 26 de junio para el 31 de julio de 2024.	-
Revisar mensualmente las matrices de PQRSD identificando los radicados que se encuentran con tipología diferente y que se encuentren duplicados para enviar una comunicación con la observación a los gestores para que se realicen los ajustes.	30/06/2024	Correos enviados a los gestores documentales al grupo de REC informado que "De acuerdo a las actividades del plan de mejoramiento de PQRSD I semestre, se evidencia que la matriz de Dirección General en el mes de enero y febrero coincide la tipología tanto en la matriz como en POXTA." SG presentó inconsistencias en el mes de febrero.	Si



INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Acción de Mejora	Fecha	Evidencia	Actividad Cumplida
	30/03/2024	Grabación Reunión virtual capacitación matriz PQRSD del 21 de marzo de 2024, planilla de asistencia de 13 personas.	Si
Para la radicación de peticiones a través de la página web, dejar en el formulario PQRSD, únicamente la opción de Ventanilla Unica de Radicación, para lo cual se deben concretar mesas de trabajo con el proveedor Poxta.	30/06/2024	Acta del 6 de febrero, "Planeación de posibles ajustes en configuraciones SGDEA.", correo del 14 de febrero de 2024, sobre "Ajuste Radicación en Portal web." Grabación planeación de posibles ajustes en configuraciones SGDEA del 6 de febrero de 2024.	Si

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte del Plan de Mejoramiento remitido por la Secretaría General – Grupo Relacionamento Estado Ciudadano REC.

En la tabla anterior, se observa que de once (11) acciones de mejora se cumplieron efectivamente ocho (8) correspondiente al 72,73%, dos (2) parcialmente y una (1) se reprogramó.

De acuerdo con lo señalado en los informes trimestrales del primer semestre de 2024, se tramitaron extemporáneamente veintiún (21) peticiones, las cuales se reportaron como riesgos materializados; en la Suite Visión Empresarial se evidencia el plan de tratamiento para estos, pero en los monitoreos de los riesgos realizados por la segunda línea de defensa, para los meses de enero a junio del año en curso, se cita lo siguiente: "Pendiente análisis de materialización del riesgo.", lo anterior evidencia que el monitoreo no corresponde a lo tramitado por el líder del proceso.

Lo citado en el presente informe, evidenció incumplimientos legales al no tramitar dentro de los términos las PQRSD correspondientes al primer semestre del 2024.

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

Conforme al seguimiento efectuado a la gestión de las PQRSD, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024 y la revisión de la respuesta enviada por la Secretaría General, el Asesor Experto con Funciones de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones:

1. A los líderes de proceso, aplicar controles que garanticen la integridad, veracidad y confiabilidad de la información de los requerimientos tramitados, así como el cumplimiento del marco normativo aplicable sobre la materia.
2. Al grupo que radica la correspondencia revisar que se tipifique correctamente la petición, para evitar pérdida de tiempo en el trámite correspondiente.
3. Para los radicados que se encuentran en estado "sin responder", revisar la pertinencia de establecer los términos para el desistimiento tácito de la petición, cuando el solicitante no da respuesta a la solicitud de completar o aclarar la petición.
4. Cuando se solicite al peticionario la ampliación de plazo para dar respuesta a su solicitud, no establecer tiempos diferentes a los citados en la normatividad vigente y que sea una sola solicitud de ampliación de tiempo.



INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

5. Revisar por qué en Poxta es permitido cargar dos respuestas definitivas.
6. A la segunda línea de defensa revisar, que los reportes del monitoreo de los riesgos se relacionen con lo reportado en la Suite Visión Empresarial.

Aprobó	Judith Esperanza Gómez Zambrano
Revisó	Judith Esperanza Gómez Zambrano
Elaboró	Freddy Sebastian Velandia Benigno Corzo
Fecha:	Julio 2024
Código de informe:	11-2

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
VERSION	AJUSTES	FECHA	VERSIÓN ACTUAL	01	
01	Creación y estandarización de formato	01/07/2021	Elaboró	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno
			Revisó	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno
			Aprobó	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno

Anexo No. 1 Seguimiento PQRSD primer semestre de 2024

Ítem	Ítem por área	Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)				Seguimiento equipo de Control Interno				
		No. Radicado	SALIDA	Canal de Interacción	Modalidad de petición	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales	
1	Dirección General	P20240422004153	RS20240514007073	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	22/04/2024	14/05/2024	14	Sin novedad	
2		P20240126000762	RS20240209001195	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	26/01/2024	9/02/2024	11	Sin novedad	
3		P20240202001048	RS20240123000521	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	5/01/2024	23/01/2024	14	Sin novedad	
4	Secretaría General	P20240119000505	RS20240126000662	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	19/01/2024	4/06/2024	107	Sin responder Fecha de vencimiento 09/02/2024	
5		P20240213001519	RS20240226003404	Portal WEB	Peticiones - (Interés particular)	13/02/2024	4/06/2024	91	Sin responder Fecha de vencimiento 05/03/2024	
6		P20240219001733	RS20240226003402	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	19/02/2024	4/06/2024	87	Sin responder Fecha de vencimiento 11/03/2024	
7		P20240220001846	RS20240305003808	Portal WEB	Denuncias	20/02/2024	4/06/2024	86	Sin responder Fecha de vencimiento 12/03/2024	
8		P20240227002120	RS20240305003810	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	27/02/2024	4/06/2024	81	Sin responder Fecha de vencimiento 19/03/2024	
9		P20240307002599	RS20240316004402	Correo Electrónico	Solicitud de información	7/03/2024	4/06/2024	74	Sin responder Fecha de vencimiento 23/03/2024	
10		P20240415003871	RS20240424006083	Correo Electrónico	Solicitud de información	15/04/2024	4/06/2024	50	Sin responder Fecha de vencimiento 29/04/2024	
11		P20240422004108	RS20240506006739	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	18/04/2024	18/06/2024	47	Sin responder Fecha de vencimiento 10/05/2024	
12		P20240501004527	RS20240508006873	Portal WEB	TRASLADO POR COMPETENCIA	30/04/2024	20/06/2024	39	Sin responder Fecha de vencimiento 02/05/2024	
13		P20240312002755	RS20240318004433	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	12/03/2024	18/03/2024	5	Sin novedad	
14		P20240116000368	RS20240130000781	Registro Web	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	16/01/2024	30/01/2024	10	Sin novedad	
15		P20240611005988	RS20240617008711	Correo Electrónico	TRASLADO POR COMPETENCIA	11/06/2024	17/06/2024	4	Sin novedad	
16		P20240103000038	RS20240110000223	Registro Web	Peticiones - (Interés particular)	3/01/2024	10/01/2024	4	Sin novedad	
17		P20240530005652	RS20240606008189	Correo Electrónico	TRASLADO POR COMPETENCIA	30/05/2024	6/06/2024	4	Sin novedad	
18		P20240629006641	RS20240618008789	Registro Web	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	29/06/2024	15/07/2024	10	Sin novedad	
19		Sub. EMAE	P20240506004718	RS20240614008615	Correo Electrónico	CONSULTAS	6/05/2024	14/06/2024	26	Sin novedad
20			P20240112000269	RS20240116000345	Correo Electrónico	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12/01/2024	16/01/2024	2	Sin novedad
21			P20240207001252	RS20240311004084	Registro Web	CONSULTAS	7/02/2024	11/03/2024	23	Sin novedad
22	P20240220001837		RS20240308004034	Registro Web	Peticiones - (Interés particular)	20/02/2024	8/03/2024	13	Sin novedad	
23	P20240502004558		RS20240517007306	Registro Web	Peticiones - (Interés particular)	2/05/2024	17/05/2024	10	Sin novedad	
24	P20240314002870		RS20240501006581	Registro Web	CONSULTAS	14/03/2024	30/04/2024	30	Sin novedad	
25	P20240403003437	RS20240424006085	Registro Web	Peticiones - (Interés particular)	3/04/2024	24/04/2024	15	Sin novedad		
26	P20240515005063	RS20240520007346	Registro Web	Peticiones - (Interés particular)	15/05/2024	20/05/2024	3	Sin novedad		

Ítem	Ítem por área	Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)				Seguimiento equipo de Control Interno			
		No. Radicado	SALIDA	Canal de Interacción	Modalidad de petición	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
27	Sub. Gestión Contractual	P20240508004788	RS20240515007101	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	8/05/2024	15/05/2024	4	Sin novedad
28		P20240628006593	RS20240705009642	Correo Electrónico	CONSULTAS	28/06/2024	5/07/2024	4	Sin novedad
29		P20240102000032	RS20240213001945	Correo Electrónico	CONSULTAS	2/01/2024	13/02/2024	29	Sin novedad
30		P20240305002446	RS20240421005933	Registro Web	CONSULTAS	5/03/2024	21/04/2024	31	Respuesta extemporánea 1 día, la razón es por que se dio día cívico por parte del Gobierno Nacional el 19 de abril de 2024,
31		P20240318002972	RS20240326004955	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	18/03/2024	26/03/2024	5	Sin novedad
32		P20240203001083	RS20240314004322	Registro Web	CONSULTAS	3/02/2024	14/03/2024	28	Sin novedad
33		P20240202001048	RS20240216003011	Correo Electrónico	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2/02/2024	16/02/2024	10	Sin novedad
34		P20240310002666	RS20240322004887	Registro Web	CONSULTAS	10/03/2024	22/03/2024	9	Sin novedad
35		P20240202001040	RS20240216003023	Correo Electrónico	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2/02/2024	16/02/2024	10	Sin novedad
36		P20240223001983	RS20240301003619	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	23/02/2024	29/02/2024	4	Sin novedad
37		P20240408003527	RS20240415005639	Registro Web	Peticiones - (Interés particular)	8/04/2024	15/04/2024	5	Sin novedad
38		P20240326003208	RS20240402005127	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	26/03/2024	2/04/2024	3	Sin novedad
39		P20240531005691	RS20240606008206	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	31/05/2024	6/06/2024	3	Sin novedad
40		P20240625006498	RS20240702009445	Registro Web	CONSULTAS	25/06/2024	8/08/2024	4	Sin novedad
41		P20240422004113	RS20240424006093	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	22/04/2024	24/04/2024	2	Sin novedad
42		P20240626006533	RS20240702009434	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	26/06/2024	4/07/2024	5	Sin novedad
43		P20240123000616	RS20240227003459	Registro Web	CONSULTAS	23/01/2024	27/02/2024	28	Sin novedad
44		P20240122000514	RS20240301003612	Registro Web	CONSULTAS	21/01/2024	29/02/2024	28	Sin novedad
45		P20240510004901	RS20240621009032	Registro Web	CONSULTAS	10/05/2024	21/06/2024	27	Sin novedad
46		P20240209001371	RS20240215002906	Registro Web	Peticiones - (Interés particular)	9/02/2024	15/02/2024	4	Sin novedad
47		P20240216001674	RS20240221003174	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	16/02/2024	21/02/2024	3	Sin novedad
48		P20240217001710	RS20240321004702	Registro Web	CONSULTAS	17/02/2024	21/03/2024	23	Sin novedad
49		P20240410003694	RS20240517007284	Correo Electrónico	CONSULTAS	10/04/2024	17/05/2024	25	Sin novedad
50		P20240313002844	RS20240320004615	Correo Electrónico	Peticiones - (Interés particular)	13/03/2024	20/03/2024	5	Sin novedad
51	P20240624006381	RS20240702009445	Correo Electrónico	CONSULTAS	24/06/2024	5/08/2024	28	Sin novedad	
52	P20240103000056	RS20240214002847	Correo Electrónico	CONSULTAS	3/01/2024	14/02/2024	29	Sin novedad	
53		P20240223001994	RS20240411005476	Registro Web	Peticiones - (Interés particular)	23/02/2024	10/04/2024	31	En la respuesta a la solicitud P20240223001994, existen dos solicitudes de ampliación de términos, la primera realizada el 15 de marzo de 2024, cuando el vencimiento inicial era el 8 de marzo de 2024. En la segunda solicitud de ampliación de vencimiento de términos, se realizó dentro del término legal, y se dio respuesta definitiva el 11 de abril de 2024, cuando su vencimiento era el 10 de abril del presente año.

Ítem	Ítem por área	Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)				Seguimiento equipo de Control Interno			
		No. Radicado	SALIDA	Canal de Interacción	Modalidad de petición	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
54	Subd. IDT	P20240326003222	RS20240516007207	Registro Web	Peticiones - (Interés particular)	26/03/2024	14/05/2024	31	En la respuesta a la solicitud P20240326003222, existen dos solicitudes de ampliación de términos, en la primera, citaron el siguiente texto "...responderemos su solicitud, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo inicialmente previsto"; la segunda solicitud de ampliación la cual vence el 10 de mayo, se realizó el 14 de mayo del 2024, citando lo siguiente: "...responderemos su solicitud, a más tardar dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo inicialmente previsto".
55		P20240614006108	RS20240703009504	Registro Web	PETICIONES	13/06/2024	3/07/2024	12	Sin novedad
56		P20240628006629	EN TRAMITE	Registro Web	PETICIONES	28/06/2024			Sin novedad
57		P20240116000335	RS20240205000951	Registro Web	PETICIONES	15/01/2024	5/02/2024	15	Sin novedad
58		P20240527005498	RS20240711009924	Registro Web	CONSULTAS	27/05/2024	11/07/2024	30	Sin novedad
59		P20240229002254	RS20240321004705	Correo Electrónico	PETICIONES	29/02/2024	21/03/2024	15	Sin novedad
60		P20240103000068	RS20240125000607	Registro Web	PETICIONES	3/01/2024	25/01/2024	15	Sin novedad
61		P20240126000762	RS20240209001195	CORREO CERTIFICADO	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	26/01/2024	9/02/2024	10	Sin novedad
62		P20240320003050	RS20240412005554	Correo Electrónico	PETICIONES	20/03/2024	12/04/2024	14	Sin novedad
63		P20240313002799	RS20240408005325	Registro Web	PETICIONES	13/03/2024	8/04/2024	15	Sin novedad
64		P20240320003055	RS20240508006832	Registro Web	CONSULTAS	20/03/2024	7/05/2024	30	Sin novedad
65		P20240326003235	RS20240415005627	Registro Web	PETICIONES	26/03/2024	15/04/2024	12	Sin novedad
66		P20240326003221	RS20240511007022	Registro Web	CONSULTAS	26/03/2024	10/05/2024	30	Sin novedad
67		P20240625006440	ESTADO RADICADO	Correo Electrónico	CONSULTAS	25/06/2024			Sin novedad
68		P20240507004750	RS20240621009035	Registro Web	CONSULTAS	7/05/2024	21/06/2024	30	Sin novedad
69		P20240514004966	RS20240626009257	Correo Electrónico	CONSULTAS	14/05/2024	26/06/2024	29	Sin novedad
70		P20240314002881	RS20240409005397	Registro Web	PETICIONES	14/03/2024	9/04/2024	15	Sin novedad
71		P20240524005406	RS20240704009535	Correo Electrónico	PETICIONES	24/05/2024	4/07/2024	26	Sin novedad
72		P20240405003500	RS20240418005837	Registro Web	PETICIONES	5/04/2024	18/04/2024	9	Sin novedad
73		P20240105000130	RS20240129000715	Registro Web	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	5/01/2024	29/01/2024	15	Sin novedad
74		P20240605005807	RS20240627009315	VENTANILLA	PETICIONES	5/06/2024	27/06/2024	15	Sin novedad
75		P20240206001178	RS20240227003444	Registro Web	PETICIONES	6/02/2024	27/02/2024	15	Sin novedad
76		P20240227002095	RS20240320004586	Correo Electrónico	PETICIONES	27/02/2024	19/03/2024	15	Sin novedad
77		P20240116000373	RS20240205000964	Registro Web	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	16/01/2024	5/02/2024	14	Sin novedad
78		P20240320003057	RS20240412005557	Registro Web	PETICIONES	20/03/2024	12/04/2024	14	Sin novedad

Ítem	Ítem por área	Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)				Seguimiento equipo de Control Interno			
		No. Radicado	SALIDA	Canal de Interacción	Modalidad de petición	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
79		P20240405003511	RS20240416005711	Correo Electrónico	PETICIONES	5/04/2024	16/04/2024	7	Sin novedad
80	Subd. De Negocios	P20240201000991	RS20240222003204	Registro Web	QUEJAS	1/02/2024	22/02/2024	15	Sin novedad
81		P20240625006478	RS20240712009955	Correo Electrónico	PETICIONES	25/06/2024	12/07/2024	12	Sin novedad
82		P20240222001958	RS20240309004058	Correo Electrónico	CONSULTAS	22/02/2024	8/03/2024	11	Sin novedad
83		P20240301002305	RS20240416005688	Registro Web	CONSULTAS	1/03/2024	15/04/2024	28	Sin novedad
84		P20240209001360	RS20240224003350	Correo Electrónico	PETICIONES	9/02/2024	23/02/2024	10	Sin novedad
85		P20240415003897	RS20240507006771	Registro Web	DENUNCIA	15/04/2024	6/05/2024	14	Sin novedad
86		P20240422004102	RS20240427006415	VENTANILLA	PETICIONES	22/04/2024	26/04/2024	4	Sin novedad
87		P20240115000310	RS20240130000731 RS20240212001230	Correo Electrónico	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15/01/2024	29/01/2024		Máxima Respuesta 29/01/2024, Respuestas 29/01/2024 y 12/02/2024
88		P20240411003768	RS20240503006700	Correo Electrónico	PETICIONES	11/04/2024	3/05/2024	15	Sin novedad
89		P20240216001672	RS20240302003699	Registro Web	CONSULTAS	16/02/2024	1/03/2024	10	Sin novedad
90		P20240523005365	RS20240604008029	Correo Electrónico	PETICIONES	23/05/2024	4/06/2024	7	Sin novedad
91		P20240129000817	RS20240213001265	Correo Electrónico	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	29/01/2024	12/02/2024	10	Sin novedad
92		P20240531005750	RS20240618008768	Registro Web	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	31/05/2024	18/06/2024	10	Sin novedad
93		P20240424004249	RS20240507006762	Correo Electrónico	PETICIONES	24/04/2024	6/05/2024	7	Sin novedad
94		P20240327003241	RS20240417005751	Correo Electrónico	PETICIONES	27/03/2024	16/04/2024	12	Sin novedad
95		P20240409003618	RS20240424006053	Correo Electrónico	PETICIONES	9/04/2024	24/04/2024	11	Sin novedad
96		P20240208001275	RS20240216002989	VENTANILLA	PETICIONES	8/02/2024	16/02/2024	6	Sin novedad
97		P20240111000223	RS20240123000504	Registro Web	CONSULTAS	11/01/2024	22/01/2024	7	Sin novedad
98		P20240523005355	RS20240618008727	Registro Web	CONSULTAS	23/05/2024	18/06/2024	16	Sin novedad
99		P20240612006031	RS20240627009285	Correo Electrónico	PETICIONES	12/06/2024	27/06/2024	11	Sin novedad
100	P20240327003262	RS20240406005312	Registro Web	CONSULTAS	27/03/2024	6/04/2024	5	Sin novedad	
101	P20240208001285	RS20240229003557	Registro Web	PETICIONES	08/02/2024	28/02/2024	14	Sin novedad	
102	P20240222001932	RS20240308004009	Correo Electrónico	PETICIONES	22/02/2024	7/03/2024	10	Sin novedad	
103	P20240423004173	RS20240507006768	Correo Electrónico	PETICIONES	23/04/2024	6/05/2024	8	Sin novedad	
104	P20240516005118	RS20240521007449	Registro Web	CONSULTAS	16/05/2024	21/05/2024	3	Sin novedad	
105	P20240502004587	RS20240524007666	Registro Web	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	2/05/2024	24/05/2024	15	Sin novedad	
106	P20240311002708	RS20240327004979	Correo Electrónico	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11/03/2024	26/03/2024	11	Respuesta extemporánea 1 día	
107	P20240319003031	RS20240405005235	Correo Electrónico	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19/03/2024	5/04/2024	10	Sin novedad	
108	P20240301002347	RS20240322004901	Correo Electrónico	PETICIONES	1/03/2024	22/03/2024	15	Sin novedad	

Ítem	Ítem por área	Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)				Seguimiento equipo de Control Interno			
		No. Radicado	SALIDA	Canal de Interacción	Modalidad de petición	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
109		P20240124000669	RS20240214001985	Correo Electrónico	PETICIONES	24/01/2024	13/02/2024	14	Sin novedad
110		P20240126000765	RS20240216002953	Correo Electrónico	PETICIONES	26/01/2024	16/02/2024	15	Sin novedad