



2023-800-325-2

Rad # : 2023-800-325-2

Fecha : 2023-01-18 11:35:15

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PQRSDA II SEMESTRE 2022

2023-800-325-2

Cons. Int. 002

## INFORME

### SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y APELACIONES - PQRSDA EN EL CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA. – CDAV LTDA.

**EQUIPO ELABORADOR:  
DIRECCIÓN CONTROL INTERNO**

**PAOLA ANDREA ZABALA, DIRECTORA CONTROL INTERNO**

**DIRIGIDO A:  
JAIME CÁRDENAS, GERENTE CDAV**

**DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI  
18 DE ENERO DE 2023**



2023-800-325-2

Rad # : 2023-800-325-2

Fecha : 2023-01-18 11:35:15

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PQRSDA II SEMESTRE 2022

2023-800-325-2

Cons. Int. 002

**Contenido**

<b>1. OBJETIVO</b>	3
<b>2. ALCANCE</b>	3
<b>3. MARCO NORMATIVO</b>	3
<b>5. METODOLOGÍA</b>	5
<b>6. INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDA – SEGUNDO SEMESTRE DE 2022</b>	
6.1 Comportamiento de las PQRSDA por prestación del servicio	6
6.2 Peticiones o requerimientos en general al CDAV	8
6.2.1 Requerimientos	8
6.2.2 PQRSDA – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o apelaciones	9
6.3 Oportunidad para la atención de PQRSDA	10
6.4 Requerimientos o PQRSDA abiertas	13
6.4.1 Comercial	13
6.4.2 Aplicativo Gestión Documental GFILES	13
<b>7. OBSERVACIONES</b>	14
<b>8. RECOMENDACIONES</b>	14
<b>9. CONCEPTO CONTROL INTERNO</b>	15
<b>10. FIRMA</b>	15

**Tablas**

Tabla 1. Sedes de atención presencial Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda	5
Tabla 2. Comportamiento de las PQRSDA por prestación del servicio 2021 vs 2022	6
Tabla 3. Quejas y reclamos junio 2021 vs 2022	7
Tabla 4. Total, requerimiento en GFILES enero – diciembre de 2022	8
Tabla 5. Comparativos requerimientos en GFILES enero – diciembre 2021 vs 2022	8
Tabla 6. Comparativo PQR 2021 vs 2022	9
Tabla 7. Muestra GFILES 2022	10
Tabla 8. Registros validados por tipo y respuesta	11
Tabla 9. Requerimientos validados sin evidencia respuesta 2022	12
Tabla 10. Oportunidad en la atención de requerimientos validados	12
Tabla 11. PQRSDA abiertas (Comercial)	13
Tabla 12. Requerimientos y PQR aplicativo GFILES 2022	13



2023-800-325-2

Rad # : 2023-800-325-2

Fecha : 2023-01-18 11:35:15

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PQRSDA II SEMESTRE 2022

2023-800-325-2

Cons. Int. 002

## 1. OBJETIVO

El presente informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y apelaciones se enfoca en la atención y servicio al ciudadano desde un análisis de las PQRSDA, en busca de la mejora en la atención y servicio al ciudadano brindado por el CDAV Ltda.

## 2. ALCANCE

El alcance del documento integra a todas las áreas de la entidad, así como, al ciudadano y otros grupos de interés.

## 3. MARCO NORMATIVO

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y apelaciones se enmarcan normativamente en:

### 3.1 Ley 1474 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, el cual indica entre otros:

- **ARTÍCULO 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:**
  1. *Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.*
  - (...)
  4. *Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.*
  - (...)
  9. *A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.*
- **ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*



2023-800-325-2

Rad # : 2023-800-325-2

Fecha : 2023-01-18 11:35:15

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PQRSDA II SEMESTRE 2022

2023-800-325-2

Cons. Int. 002

**La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.** En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (resaltado fuera del texto original)

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

3.2 Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”, el cual indica:

- **ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda **actuación que inicie cualquier persona** ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, **sin que sea necesario invocarlo**. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: **el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.**

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

(Resaltado fuera del texto original)



2023-800-325-2

Rad # : 2023-800-325-2

Fecha : 2023-01-18 11:35:15

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PQRSDA II SEMESTRE 2022

2023-800-325-2

Cons. Int. 002

## 5. METODOLOGÍA

Para la elaboración de este, se analizarán los informes comerciales, actas de gerencia, informes de control interno anteriores, aplicativo de Gestión Documental GFILES, entre otros.

## 6. INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDA – SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

El Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda., cuenta con diferentes canales para la recepción de las PQRSDA, es así como, en la página web a través del enlace <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129544/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-apelaciones-pqrstda/> el ciudadano puede instaurar sus PQRSDA según corresponda, adicionalmente, también a través de los correos electrónicos [servicioalcliente@cdav.gov.co](mailto:servicioalcliente@cdav.gov.co) y [ventanilla\\_unica@cdav.gov.co](mailto:ventanilla_unica@cdav.gov.co) o en las diferentes sedes de la entidad. La localización y horario de las sedes son:

**Tabla 1. Sedes de atención presencial Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.**

I	Sedes	Dirección	Jornada	Horario	
				Lunes a viernes	Sábado
1	La Flora	Calle 70 N # 3 B 81	Continua	7:45 a.m. a 5:00 pm	8:00 a.m. a 12m.
2	Salomia	Carrera 3 56 - 30	Continua	7:45 a.m. a 5:00 pm	8:00 a.m. a 12m.
3	Centro Comercial Carrera	Calle 52 # 1B-160		7:45 a.m a 12:00 m. - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.	8:00 a.m. a 12m.
4	Centro Comercial Aventura Plaza	Carrera 100 # 15A – 61	Continua	7:45 a.m. a 5:00 pm	8:00 a.m. a 12m.

Fuente de información: Página web <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129445/sedes/>

Las solicitudes son direccionadas al área competente para su gestión, respuesta final y manejo documental.

Siendo así las cosas, y de acuerdo con el marco normativo las PQRSDA deben estructurarse como un todo dentro de las entidades, sin embargo, el CDAV Ltda., se encuentra en la migración para la consolidación de las PQRSDA a través de un solo aplicativo, por tal motivo, el presente informe se realizará desde 2 puntos de vista, las PQRSDA por prestación del servicio manejados por la Dirección Comercial y las peticiones o requerimientos ingresadas a la entidad a través del aplicativo de Gestión Documental GFILES.



2023-800-325-2

Rad # : 2023-800-325-2

Fecha : 2023-01-18 11:35:15

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PQRSDA II SEMESTRE 2022

2023-800-325-2

Cons. Int. 002

## 6.1 Comportamiento de las PQRSDA por prestación del servicio<sup>1</sup>.

Desde la dirección Comercial, se consolidaron en total 702 PQRSDA en el año 2022, las cuales comparadas con el año 2021, presentan un decrecimiento del 37,54%.

Realizando una comparación por tipo de PQRSDA entre 2021 vs 2022, se encuentra:

1. Peticiones: Pasaron de 704 a 349, es decir, decrecieron en un -50,43%. La dirección Operativa registró el mayor número con 296 de 349.
2. Quejas: Pasó de 229 a 223, la variación fue mínima por debajo en un -2,62%.
3. Reclamos: Disminuyeron en un -49,35%, al pasar de 77 a 39.
4. Comentario positivo: Los comentarios positivos también presentan decrecimiento del -16,18% (68 a 57)
5. Denuncia: Decreció en -59,09%, pasó de 22 a 9.
6. Sugerencias: Decreció de 19 a 15 (-21,05%)
7. Apelaciones: Pasaron de 5 a 10, aumentaron un 100%

**Tabla 2. Comportamiento de las PQRSDA por prestación del servicio 2021 vs 2022**

2021						
I	TIPO	Administrativa y Financiera	Comercial	Operativa	Secretaría de Movilidad	Total, general
1	PETICION	66	5	391	242	704
2	QUEJA	18	23	164	24	229
3	RECLAMO	1	1	63	12	77
4	COMENTARIO POSITIVO		6	54	8	68
5	DENUNCIA	1	1	8	12	22
6	SUGERENCIA	4	1	11	3	19
7	APELACION			2	3	5
	<b>Total, general</b>	<b>90</b>	<b>37</b>	<b>693</b>	<b>304</b>	<b>1124</b>
2022						
I	TIPO	Administrativa y Financiera	Comercial	Operativa	Secretaría de Movilidad	Total, general
1	PETICION	51	2	296		349
2	QUEJA	12	29	161	21	223
3	RECLAMO	1		38		39
4	COMENTARIO POSITIVO		8	49		57
5	DENUNCIA			9		9
6	SUGERENCIA	1	2	12		15
7	APELACION			10		10
	<b>Total, general</b>	<b>65</b>	<b>41</b>	<b>575</b>	<b>21</b>	<b>702</b>
VARIACIÓN 2021 vs 2022						
I	TIPO	Administrativa y Financiera	Comercial	Operativa	Secretaría de Movilidad	Total, general
1	PETICION	-22,73%	-60,00%	-24,30%	-100,00%	-50,43%
2	QUEJA	-33,33%	26,09%	-1,83%	-12,50%	-2,62%
3	RECLAMO	0,00%	-100,00%	-39,68%	-100,00%	-49,35%
4	COMENTARIO POSITIVO		33,33%	-9,26%	-100,00%	-16,18%
5	DENUNCIA	-100,00%	-100,00%	12,50%	-100,00%	-59,09%
6	SUGERENCIA	-75,00%	100,00%	9,09%	-100,00%	-21,05%
7	APELACION			400,00%	-100,00%	100,00%
	<b>Total, general</b>	<b>-27,78%</b>	<b>10,81%</b>	<b>-17,03%</b>	<b>-93,09%</b>	<b>-37,54%</b>

Fuente de información: Informes Dirección comercial 2021 y 2022

<sup>1</sup> Dirección Comercial



2023-800-325-2

Rad # : 2023-800-325-2

Fecha : 2023-01-18 11:35:15

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PQRSDA II SEMESTRE 2022

2023-800-325-2

Cons. Int. 002

Adicionalmente, se encuentra que los 5 primeros servicios con mayor número de PQRSDA corresponden a los prestados por: Secretaría de Movilidad, Salida de Vehículos, Registro Distrital de Infractores (RDI), licencias y Registro Distrital Automotor (RDA), el orden varía entre el 2021 y el 2022.

**Tabla 3. Quejas y reclamos junio 2021 vs 2022**

2021										
I	Etiquetas de fila	APELACION	COMENTARIO POSITIVO	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total, general	% Part.
1	SECRETARIA DE MOVILIDAD	3	8	12	242	24	12	3	304	27,05%
2	SALIDA DE VEHICULOS	1	1	2	207	18	9		238	21,17%
3	RDI	1	13	1	81	39	23	1	159	14,15%
4	LICENCIAS		14	1	66	34	11	6	132	11,74%
5	RDA		24	3	24	36	10	2	99	8,81%
6	ADMINISTRATIVO			1	65	7	1	2	76	6,76%
7	PATIOS				4	25	6		35	3,11%
8	SERVICIO AL CLIENTE		6	1	4	6	1	1	19	1,69%
9	MCC				1	17			18	1,60%
10	GRUAS			1	5	9	3		18	1,60%
11	RTM		2		4	3	1	2	12	1,07%
12	BANCO				1	8		1	10	0,89%
13	SERVICIOS GENERALES					3		1	4	0,36%
	<b>Total, general</b>	<b>5</b>	<b>68</b>	<b>22</b>	<b>704</b>	<b>229</b>	<b>77</b>	<b>19</b>	<b>1124</b>	<b>100,00%</b>
2022										
I	Etiquetas de fila	APELACION	COMENTARIO POSITIVO	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total, general	% Part.
1	SALIDA DE VEHICULOS		1	2	144	27	1	1	176	25,07%
2	RDA	2	20	2	29	45	2	3	103	14,67%
3	SECRETARIA DE MOVILIDAD	5	10	2	52	21	4	2	96	13,68%
4	LICENCIAS	2	14		35	25	6		82	11,68%
5	RDI	1	2		28	28	14	4	77	10,97%
6	ADMINISTRATIVO				48	4	1		53	7,55%
7	PATIOS			2	3	24	4	1	34	4,84%
8	SERVICIO AL CLIENTE		8			12		2	22	3,13%
9	MCC				2	17			19	2,71%
10	GRUAS			1	1	10	6		18	2,56%
11	BANCO				2	8			10	1,42%
12	RTM		2		2	1	1	1	7	1,00%
13	ESCUELA Y EVALUACION				3	1			4	0,57%
14	SERVICIOS GENERALES							1	1	0,14%
	<b>Total, general</b>	<b>10</b>	<b>57</b>	<b>9</b>	<b>349</b>	<b>223</b>	<b>39</b>	<b>15</b>	<b>702</b>	<b>100,00%</b>

Fuente de información: Informes Dirección comercial 2021 y 2022

Con corte a diciembre de 2022, se encuentra que de 702 PQRSDA, el 1,42% (10<sup>2</sup>) están abiertas.

<sup>2</sup> De las 10 peticiones abiertas manejadas por la dirección comercial, 3 se encuentran vencidas y 7 en tiempo para respuesta con corte a 31 de diciembre de 2022



2023-800-325-2

Rad # : 2023-800-325-2

Fecha : 2023-01-18 11:35:15

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PQRSDA II SEMESTRE 2022

2023-800-325-2

Cons. Int. 002

## 6.2 Peticiones o requerimientos en general al CDAV<sup>3</sup>.

Entre enero y diciembre de 2022, ingresaron a través del aplicativo de Gestión Documental GFILES 3.899 solicitudes, clasificadas entre requerimientos (3.046) y PQR (858), mostrando un crecimiento comparado con el año 2021 del 12,53%.

A continuación, se dividen los requerimientos y las PQR para mejor análisis:

### 6.2.1 Requerimientos

En el año 2022, se recibieron 3.046 requerimientos de los cuales el 74,52% - 2.270, se encuentra tipificado como de entidades externas, mientras que el 9,68% - 295 de usuarios.

**Tabla 4. Total, requerimiento en GFILES enero – diciembre de 2022**

2022			
I	TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL	% Part.
1	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	2270	74,52%
2	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	295	9,68%
3	REQUERIMIENTOS ENTIDADES GUBERNAMENTALES	267	8,77%
4	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	187	6,14%
5	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	27	0,89%
TOTAL		3046	100,00%

Fuente de información: BD Gfiles 2022 - Dirección de tecnología – Gestión Documental

Si se compara el 2021 vs 2022, se encuentra un crecimiento del 2,39% en general, sin embargo, el número de requerimientos de entidades externas y de usuarios decreció, mientras que los requerimientos de entidades gubernamentales y entes de control creció considerablemente.

**Tabla 5. Comparativos requerimientos en GFILES enero – diciembre 2021 vs 2022**

I	TIPO REQUERIMIENTO	2021	2022	% Var
1	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	2.445	2.270	-7,16%
2	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	390	295	-24,36%
3	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	112	187	66,96%
4	REQUERIMIENTOS ENTIDADES GUBERNAMENTALES	18	267	1383,33%
5	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	10	27	170,00%
TOTAL		2.975	3.046	2,39%

Fuente de información: BD Gfiles 2021 y 2022 - Dirección de tecnología – Gestión Documental

<sup>3</sup> Sistema de Gestión Documental GFILES



2023-800-325-2

Rad # : 2023-800-325-2

Fecha : 2023-01-18 11:35:15

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PQRSDA II SEMESTRE 2022

2023-800-325-2

Cons. Int. 002

### Ilustración 1. Requerimientos GFILES 2021 vs 2022



Fuente de información: BD Gfiles 2021 y 2022 - Dirección de tecnología – Gestión Documental

Algo importante que resaltar, es la tipificación de requerimientos de los usuarios, los cuales podrían ser incluidos en el registro de PQRSDA, de acuerdo con el tipo.

#### 6.2.2 PQRSDA – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o apelaciones

Por otro lado, en el aplicativo de Gestión Documental, se registraron en el año 2022, 858 peticiones tipificadas como derechos de petición (641) y PQR (217).

Comparando 2021 vs 2022, se registra un crecimiento en el número de peticiones del 75,10%, siendo los derechos de petición los de mayor crecimiento con el 123,34% (287 a 641).

**Tabla 6. Comparativo PQR 2021 vs 2022**

I	TIPO REQUERIMIENTO	2021	2022	% Var
1	DERECHOS DE PETICIÓN	287	641	123,34%
2	PQR	203	217	6,90%
	<b>TOTAL</b>	<b>490</b>	<b>858</b>	<b>75,10%</b>

Fuente de información: Aplicativo GFILES BD 2021 – 2022 remitido por Dirección de Tecnología - Gestión Documental.



2023-800-325-2

Rad # : 2023-800-325-2

Fecha : 2023-01-18 11:35:15

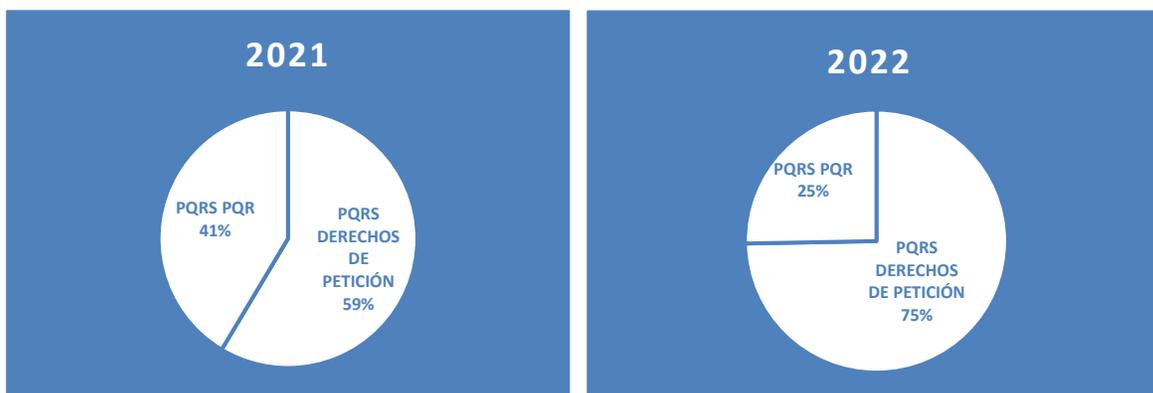
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PQRSDA II SEMESTRE 2022

2023-800-325-2

Cons. Int. 002

Gráficamente se observa que la proporción de las PQR y los derechos de petición pasó de 41% - 59% en 2021, a 25% - 75% en 2022

### Ilustración 2. Proporción PQR 2021 vs 2022



Fuente de información: Aplicativo GFILES BD 2021 – 2022 remitido por Dirección de Tecnología - Gestión Documental.

Es importante indicar, que como el CDAV maneja actualmente dos aplicativos para la atención de las solicitudes o requerimientos, puede existir un subregistro en la información presentada, dado que, algunas de las PQRSDA son registradas tanto en GFILES como en VIRTUAL TICKET.

### 6.3 Oportunidad para la atención de PQRSDA

La atención de las PQRSDA por prestación de servicios (dirección comercial) tiene un tiempo promedio de respuesta de 7 días hábiles.

Para las peticiones o requerimientos a través del aplicativo GFILES, la dirección de Control interno validó 318 registros de entrada, los cuales incluyen acciones constitucionales, requerimientos y PQR.

Una muestra óptima con un error muestral del 3% y nivel de confianza del 97%, es de 235 registros, es decir, que esta muestra puede presentar datos muy aproximados como si se validara el 100% de los registros.

Tabla 7. Muestra GFILES 2022

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	4.372	Fórmula	249
Error Muestral (E)	3%	Muestra Óptima	235
Proporción de Éxito (P)	95%		
Nivel de Confianza	97%		
Nivel de Confianza (Z) (1)	2,170		



2023-800-325-2

Rad # : 2023-800-325-2

Fecha : 2023-01-18 11:35:15

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PQRSDA II SEMESTRE 2022

2023-800-325-2

Cons. Int. 002

De acuerdo con lo anterior se observó:

1. De los 318 registros validados a través de GFILES, el 25,47% - 81 no requieren respuesta, el 29,25% - 93 tiene una respuesta asociada y el 45,28% - 144 no se observa respuesta enlazada en el sistema.

**Tabla 8. Registros validados por tipo y respuesta.**

I	TIPO REQUERIMIENTO	NO APLICA	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	Total, general	% Part.
1	ACCIONES DE TUTELA	23	19	4	46	14,47%
2	DERECHOS DE PETICIÓN	11	54	39	104	32,70%
3	PQR	4	8	10	22	6,92%
4	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS		5	16	21	6,60%
5	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	6	1	3	10	3,14%
6	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	3		3	6	1,89%
7	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	34	5	66	105	33,02%
8	REQUERIMIENTOS ENTIDADES GUBERNAMENTALES		1	3	4	1,26%
	<b>Total, general</b>	<b>81</b>	<b>93</b>	<b>144</b>	<b>318</b>	<b>100,00%</b>
	<b>% Part.</b>	<b>25,47%</b>	<b>29,25%</b>	<b>45,28%</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente de información: BD GFILES 2022 y validación Dirección de Control Interno

**Ilustración 3. Proporción entradas validadas**



2. De los 144 registros sin evidencia de respuesta, el 45,83% - 66 corresponden a requerimientos de entidades externas, seguido por los derechos de petición con el 27,08% - 39.



2023-800-325-2

Rad #: 2023-800-325-2

Fecha: 2023-01-18 11:35:15

 Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PQRSDA II SEMESTRE 2022

2023-800-325-2

Cons. Int. 002

**Tabla 9. Requerimientos validados sin evidencia respuesta 2022**

I	TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL	% Pat.
1	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	66	45,83%
2	DERECHOS DE PETICIÓN	39	27,08%
3	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	16	11,11%
4	PQR	10	6,94%
5	ACCIONES DE TUTELA	4	2,78%
6	REQUERIMIENTOS ENTIDADES GUBERNAMENTALES	3	2,08%
7	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	3	2,08%
8	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	3	2,08%
	<b>Total, general</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>

Fuente de información: BD GFILES 2022 y validación Dirección de Control Interno

- De las 93 entradas validadas con respuesta se obtiene un promedio de oportunidad de respuesta de 9 días, siendo los requerimientos de los usuarios los de más baja oportunidad con 26,8 días y las tutelas las de mejor oportunidad con 1,32 días en promedio<sup>4</sup>.

**Tabla 10. Oportunidad en la atención de requerimientos validados**

I	Etiquetas de fila	Promedio de OPORTUNIDAD	Cuenta de I
1	REQUERIMIENTOS ENTIDADES GUBERNAMENTALES	1,00	1
2	ACCIONES DE TUTELA	1,32	19
3	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	9,00	1
4	DERECHOS DE PETICIÓN	9,07	54
5	PQR	10,75	8
6	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	16,60	5
7	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	26,80	5
	<b>Total, general</b>	<b>8,90</b>	<b>93</b>

Fuente de información: BD GFILES 2022 y validación Dirección de Control Interno

**Ilustración 4. Oportunidad en la atención de requerimientos validados**

<sup>4</sup> Meta CDAV para atención de requerimientos 10 días hábiles.



2023-800-325-2

Rad # : 2023-800-325-2

Fecha : 2023-01-18 11:35:15

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PQRSDA II SEMESTRE 2022

2023-800-325-2

Cons. Int. 002

## 6.4 Requerimientos o PQRSDA abiertas

Finalmente, de acuerdo con la información comercial y el aplicativo GFILES, se encuentran abiertas con corte a 31 de diciembre de 2022, los siguientes requerimientos.

### 6.4.1 Comercial

Las PQRSDA manejadas desde la dirección comercial, registra abiertas 10 requerimientos, de las cuales 7 son de la dirección operativa.

Tabla 11. PQRSDA abiertas (Comercial)

I	DIRECCIÓN	APELACION	PETICION	QUEJA	Total, general	% Part.
1	Operativa	1	2	4	7	70,0%
2	Secretaría de Movilidad			1	1	10,0%
3	Administrativa y Financiera		1		1	10,0%
4	Comercial			1	1	10,0%
	<b>Total, general</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>10<sup>5</sup></b>	<b>100,0%</b>

Fuente de información: Dirección Comercial 2022

### 6.4.2 Aplicativo Gestión Documental GFILES

Por otro lado, se registran en GFILES 184 requerimientos (140) y PQRS (40), en estado EN PROCESO.

Tabla 12. Requerimientos y PQR aplicativo GFILES 2022

I	Dirección	PQRS	REQUERIMIENTOS	Total, general	% Part.
1	Operativa	23	59	82	44,57%
2	Administrativa y Financiera		70	70	38,04%
3	Desarrollo Humano	15	8	23	12,50%
4	Jurídica	6		6	3,26%
5	Gerencia - Planeación		2	2	1,09%
6	Tecnología y SI		1	1	0,54%
	<b>Total, general</b>	<b>44</b>	<b>140</b>	<b>184</b>	<b>100,00%</b>

Fuente de información: BD aplicativo GFILES 2022 – Dirección de Tecnología, gestión documental

Es importante recordar como lo establece la ley 1755 de 2015, en su artículo 13,

*“Toda **actuación que inicie cualquier persona** ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, **sin que sea necesario invocarlo**. Mediante él, entre otras actuaciones, se*

<sup>5</sup> De las 10 peticiones abiertas manejadas por la dirección comercial, 3 se encuentran vencidas y 7 en tiempo para respuesta con corte a 31 de diciembre de 2022



2023-800-325-2

Rad # : 2023-800-325-2

Fecha : 2023-01-18 11:35:15

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PQRSDA II SEMESTRE 2022

2023-800-325-2

Cons. Int. 002

*podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*

(..)

Es decir, la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Apelaciones (PQRSDA), deberían ser tratadas bajo dicha ley.

## 7. OBSERVACIONES

De acuerdo con lo anteriormente descrito se presentan las siguientes observaciones:

- 7.1 No se observa un manejo integral de las PQRSDA por parte del CDAV Ltda.
- 7.2 Se encuentran requerimientos y PQR sin evidencia de su cierre o tratamiento, lo cual podría ir en contravía de lo establecido por la normatividad vigente referente al derecho de petición.
- 7.3 En la verificación realizada por parte de Control Interno en el aplicativo GFILES, se observó que algunos requerimientos no tienen enlazadas las respuestas brindadas, lo cual no permite realizar trazabilidad a la gestiones de estas.
- 7.4 El tiempo promedio de atención, según el muestreo realizado por Control Interno se encuentra en 9,9 días, sin embargo, existen algunos casos en los cuales el promedio sobrepasa lo establecido en la normatividad vigente.
- 7.5 Es el muestreo realizado, se encontraron algunas deficiencias en la tipificación de los documentos de acuerdo con las tablas de retención documental.

## 8. RECOMENDACIONES

Siendo, así las cosas, se recomienda:

- 8.1 Es necesario que se realice seguimiento detallado a las PQRSDA con el fin que sean gestionadas y respondidas dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente.
- 8.2 El CDAV Ltda., debe integrar sus aplicativos para el manejo de las PQRSDA, esta recomendación data del año 2021, que a pesar de presentar avance no se ha materializado.
- 8.3 Es fundamental, que exista un área responsable de realizar el seguimiento a las PQRSDA o requerimientos en general dentro del CDAV Ltda.
- 8.4 Es importante fortalecer en la tipificación de documentos y tablas de retención documental.



2023-800-325-2

Rad # : 2023-800-325-2

Fecha : 2023-01-18 11:35:15

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PQRSDA II SEMESTRE 2022

2023-800-325-2

Cons. Int. 002

## 9. CONCEPTO CONTROL INTERNO

El manejo de las PQRSDA dentro del CDAV Ltda., debe ser fortalecido. PARCIALMENTE FAVORABLE

## 10. FIRMA

El presente informe se firma a los dieciocho (18) días del mes de enero de dos mil veintitrés (2023) se remite al Gerente, al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y al área competente para su publicación.

**PAOLA ANDREA ZABALA**  
Directora Control Interno

Anexo: Sin anexos  
Copia: Gerencia CDAV  
Comité Institucional de Coordinación de Control Interno  
Dirección Tecnología – Publicación.

Elaboró y Revisó: Paola Andrea Zabala – directora CI CDAV 29/07/2022