

Informe Definitivo de Auditoría

NOMBRE DEL PROCESO	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO
LIDER DE PROCESO	VILMA LEONOR GARCIA PABON Subdirectora de Prestaciones Económicas
AUDITORES	GERMAN ARMANDO CORREA AMADO Auditor Ad-hoc - Memo 20222010008443 JHON WILLIAM RUIZ RUBIO Profesional Universitario (E) JULIE ANDREA FANDIÑO PINTO Profesional Contratista
FECHA DE AUDITORIA	Mayo de 2022

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento de los procedimientos establecidos para el proceso de Atención al Usuario, en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Evaluar el cumplimiento de los procedimientos del área y de la normatividad en materia de peticiones, quejas y reclamos durante el periodo del 1° de julio al 31 de diciembre de 2021.

CRITERIO DE AUDITORIA

- Constitución Política de Colombia, artículo 23
- Ley 1474 de 2011
- Decreto 2641 de 2012
- Resolución 0478 de 2012
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1712 de 2014
- Decreto 491 de 2020
- Procedimientos establecidos para el periodo auditado
- Mapas de riesgos de gestión y corrupción
- NTC-ISO 9001:2015

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

La Oficina de Control Interno del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, presentó el informe de seguimiento

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas por la Entidad, durante el segundo semestre de la vigencia 2021.

Por medio del acta N° 1 del 11 de marzo de 2022, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, a raíz de la renuncia del Asesor de Control Interno y que el encargo a la doctora Vilma García constituía una inhabilidad para desarrollar el ejercicio auditor, ha realizado la designación como Auditor Ad Hoc al Doctor German Armando Correa Amado, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, comunicado a través del memorando 20222010008643 del 28 de marzo de 2022.

El lunes 28 de marzo de 2022, se realizó la instalación de la auditoria al proceso de Atención al Usuario mediante la comunicación radicada No. 20222010008643.

I. GESTIÓN DE ATENCIÓN DE PQRSD

Para realizar el proceso de evaluación y verificación de las PQRSD, la Oficina de Control Interno revisó la totalidad de las solicitudes radicadas por medio de ORFEO, del cuadro control del área auditada y de las publicadas en las estadísticas de la página web institucional, durante el periodo comprendido en el alcance del ejercicio auditor. Para verificar el cumplimiento de la normatividad y de los procedimientos asociados al proceso se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- Solicitudes recepcionadas por correo electrónico, correo físico y presentación personal, cuadro control SPE de PQRSD.
- Solicitudes con tiempos de respuesta superiores a los establecidos en las normas, cuadro control SPE de PQRSD.
- Solicitudes sin radicado de respuesta, cuadro control SPE de PQRSD.
- Solicitudes sin fecha de respuesta, cuadro control SPE de PQRSD.

Como resultado de la verificación mencionada, se observó lo siguiente:

Observación No. 01 – Radicados de respuesta no asociadas en el sistema ORFEO

Se evidenció que para los siguientes 120 radicados de entrada, contando con su respectivo oficio de respuesta tal cual señala el área auditada en su cuadro control de PQRSD, no les fue asociado el radicado de salida en el sistema ORFEO:

Ver Anexo 1

En relación con el anexo señalado, se presenta el siguiente cuadro que resume el total de radicados de entrada sin salida asociada por proceso, así:

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

PROCESO / DEPENDENCIA	Nº DE RADICADOS SIN SALIDA ASOCIADA	% DE PARTICIPACIÓN
Grupo Interno de Cartera	54	45,0%
Tesorería	2	1,7%
Afiliación Aportes e Historia Laboral	6	5,0%
Cobro Coactivo	19	15,8%
Grupo de Atención al Usuario	7	5,8%
Grupo de Gestión de Talento Humano	1	0,8%
Subdirección Administrativa y Financiera	3	2,5%
Subdirección de Prestaciones Económicas	28	23,3%
TOTAL DE RADICADOS CON RESPUESTA NO ASOCIADA	120	100%

Fuente: Cuadro Control PQRSD, Sistema ORFEO.

No asociar el respectivo radicado de salida con el radicado de entrada por parte de los responsables de dar respuesta, constituye un incumplimiento a la actividad N° 14 del punto 7 del Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PRO-ARU-003 Versión 11 que señala: “*Se realiza la asociación de la respuesta, a la radicación de la petición inicial en el sistema ORFEO*”. La respectiva asociación de los radicados de salida permite realizar un seguimiento eficaz a los tiempos de respuesta usados en cada uno de las PQRSD.

Observación No. 02 – Incumplimiento términos de respuesta Decreto 491 de 2020 y procedimiento PRO-ARU-003

La Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, en su artículo 14 establece:

“ARTÍCULO 14. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”

Debido a la declaratoria del Estado de Emergencia a raíz de la crisis generada por la pandemia del COVID-19, se expidió el Decreto 491 de 2020, por el cual se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades, en el marco de la duración de la emergencia hasta que el Gobierno Nacional así lo considere. Con base en lo anterior, el artículo 5 del mencionado Decreto amplió los términos legales para atender las peticiones allegadas a las entidades así:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”

Por lo anterior, el Equipo Auditor procedió a verificar el cumplimiento de la respuesta oportuna y de fondo de acuerdo con lo establecido en las actividades 9 y 10 del punto 7 del procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PRO-ARU-003 Versión 12 y lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, que amplía los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. El incumplimiento a lo mencionado se sustenta en los siguientes 21 casos que se relacionan a continuación:

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

Ver Anexo 2

Es importante resaltar que el incumplimiento en los términos de las peticiones realizadas por los usuarios demuestra la falta de control en el seguimiento de los términos usados para responder las peticiones.

II. Revisión y seguimiento de los certificados de escolaridad

Los beneficiarios de una pensión de sobreviviente, que tienen entre 18 y 25 años cumplidos, imposibilitados para trabajar por razón de sus estudios, deben acreditar los requisitos mínimos establecidos en el artículo 2 de la Ley 1574 de 2012:

“Artículo 2°. De la condición de estudiante. Para efectos del reconocimiento de la pensión de sobreviviente en los hijos del causante que tengan la calidad de estudiantes enmarcados en el artículo anterior, se deberán acreditar los siguientes requisitos:

Certificación expedida por el establecimiento de educación formal de preescolar, básica, media o superior, autorizado por el Ministerio de Educación Nacional para el caso de las instituciones de educación superior y por las Secretarías de Educación de las entidades territoriales certificadas para el caso de los establecimientos de educación preescolar, básica y media, donde se cursen los respectivos estudios, en la cual conste que el estudiante cumplió con la dedicación a las actividades académicas curriculares con una intensidad académica no inferior a veinte (20) horas semanales.

Para el caso de los estudiantes de la educación para el trabajo y el desarrollo humano, la calidad de estudiante se demostrará con la certificación que expida la respectiva institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano, en donde debe indicarse la denominación del programa, la duración en la cual conste que el estudiante cumplió con la dedicación a las actividades académicas curriculares con una intensidad académica que no puede ser inferior a 160 horas, del respectivo periodo académico, el número y la fecha del registro del programa.

Estas certificaciones de asistencia se deberán acreditar a la entidad correspondiente semestralmente.

Parágrafo 1°. Para efectos de los programas diseñados sobre el sistema de créditos, se tendrán en cuenta las horas de acompañamiento directo del docente y las horas no presenciales, en donde el estudiante debe realizar las prácticas o actividades necesarias para cumplir sus metas académicas, siempre y cuando estas horas hagan parte del plan de estudios y estén debidamente certificadas por la institución educativa.

Parágrafo 2. Para programas que se estén cursando en el exterior se deberán allegar los documentos expedidos por la institución educativa en que se cursa el programa, donde

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

conste la dedicación de la persona a las actividades académicas curriculares con una intensidad académica no inferior a 20 horas semanales. Igualmente se allegará la constancia de que la institución educativa deberá estar certificada por la autoridad competente para operar en ese país”

En relación con lo anterior, se procedió a la verificación de los certificados de escolaridad allegados. Para efectuar la revisión, se realizó solicitud por medio del memorando N° 202220100009043, del listado de los pensionados sustitutos y sobrevivientes, mayores de 18 años y hasta los 25 años cumplidos, a corte de 31 de diciembre de 2021.

Por medio del memorando N° 20224000009523, el área auditada allegó el listado solicitado y se evidencia que existen veintidós (22) pensionados que acreditaban la calidad de estudiante, asimismo, se suministraron copias de las últimas constancias de estudio enviadas por ellos.

La revisión realizada por el equipo auditor se ejecutó a través de una verificación de las constancias a través de las páginas web de las diferentes universidades, que tienen habilitada la opción para hacerlo, y telefónicamente con las demás instituciones. Como resultado de la verificación realizada, quedaron nueve (9) constancias para ser revisadas debido a que algunas instituciones fue imposible realizar contacto telefónico y otras solicitaron allegar petición escrita por correo electrónico. Tal cual se muestra a continuación:

Identificación	Pensionado	Establecimiento Educativo	Ciudad de Ubicación	Observación Control Interno
1235042.XXX	A V D J	Universidad Tecnológica de Bolívar	Cartagena	<i>Enviar correo a registroacademico@utb.edu.co</i>
1140898.XXX	B P L M	Universidad del Norte	Barranquilla	<i>Se tiene que enviar correo a certificados@uninorte.edu.co</i>
1000372.XXX	C A E M	Universidad el Bosque	Bogotá	<i>Enviar correo a secmedicina@unbosque.edu.co y medicina@unbosque.edu.co</i>
1193483.XXX	R R J S	Universidad de La Salle	Bogotá	<i>No se pudo realizar contacto telefónico</i>
1000349.XXX	G B J F	Fundación Universitaria Sanitas	Bogotá	<i>No se pudo realizar contacto telefónico</i>
1193515.XXX	G V M C	Universidad de Medellín	Medellín	<i>No se pudo realizar contacto telefónico</i>
1144108.XXX	S M J M	Instituto de capacitación Nuestra Señora de Fátima	Palmira	<i>No se pudo realizar contacto telefónico</i>
100722.XXXX	S G H M	Universidad de la Sabana	Bogotá	<i>No se pudo realizar contacto telefónico</i>
123464.XXXX	U D M Y	Uniminuto	Ibagué	<i>No se pudo realizar contacto telefónico</i>

Fuente: Elaboración propia

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

Por tanto, se recomienda que la Subdirección de Prestaciones Económicas realice la respectiva gestión ante los establecimientos educativos para poder validar las diferentes constancias de estudio a medida que van llegando. Dejando trazabilidad de las comunicaciones escritas realizadas a las diferentes instituciones educativas.

III. Revisión y seguimiento de los certificados de supervivencia de los pensionados residentes en el extranjero

Para efectuar el pago de las mesadas de los pensionados y beneficiarios de sustitución pensional de Fonprecon que residen en el extranjero se debe cumplir con lo estipulado en el artículo 22 del Decreto Ley 019 de 2012, modificado por el artículo 36 del Decreto Ley 2106 de 2019, que establece:

“ARTÍCULO 22. Acreditación de la fe de vida (supervivencia) de connacionales fuera del país. En todos los casos, la fe de vida (supervivencia) de los connacionales fuera del país, se probará ante las entidades que forman parte del Sistema General de Seguridad Social Integral cada seis (6) meses mediante una de las siguientes opciones:

1. Ante el consulado de la circunscripción donde se encuentra el connacional. El cónsul, con fundamento en los medios que a su criterio le permitan tener certeza del estado vital del solicitante, expedirá el correspondiente certificado de supervivencia y lo enviará a la respectiva entidad de seguridad social a través del canal que para tal fin se tenga establecido.

2. Mediante documento expedido por parte de la autoridad pública del lugar sede donde se encuentre el connacional en el que se evidencie la supervivencia. Esta constancia deberá ser apostillada o legalizada, según el caso, y remitida por el interesado a la dirección y dependencia que para tal fin determine la respectiva entidad de seguridad social”.

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de Salud (OMS) declaró que el brote del nuevo coronavirus COVID-19 tiene condición de pandemia. Por tal motivo, el Gobierno Nacional, mediante el Decreto 417 de 2020, decretó el Estado de Emergencia como resultado del aumento del contagio en el país y señalando que se adoptaría medidas necesarias para sobrellevar la crisis.

En relación con la declaración del Estado de Emergencia, se expidió el Decreto 488 de 2020 que, en su artículo 8, señala:

“Artículo 8. Acreditación de la fe de vida - supervivencia - de connacionales fuera del país. Hasta tanto permanezcan los hechos que dieron lugar a la Emergencia Económica, Social y Ecológica, y a partir de la entrada en vigencia del presente Decreto se suspenderá el término de seis (6) meses de que trata el artículo 22 del Decreto Ley

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

019 de 2012, modificado por el artículo 36 del Decreto Ley 2106 de 2019, para la acreditación de la fe de vida - supervivencia - ante las entidades que forman parte del Sistema General de Seguridad Social Integral”

Dado lo anterior, y evidenciándose una coyuntura internacional extraordinaria, se entiende que existe una suspensión de la presentación del certificado para aquellos pensionados residentes en el extranjero y que dicho trámite se encontraba vigente al 17 de marzo de 2020. Para los pensionados que tenían pendiente la presentación, o vencido el trámite, del certificado de supervivencia para el 17 de marzo de 2020, debían realizarlo según lo señalado en el Decreto Ley 019 de 2012.

Con base en todo lo anteriormente señalado, el equipo auditor procedió a realizar la solicitud de información del listado, a 31 de diciembre de 2021, de los pensionados que se encuentran residiendo en el extranjero. Por medio de memorando N° 20224000009523, el área auditada allegó información y evidenciándose treinta y siete (37) pensionados, y sustitutos pensionales, residentes actuales en el exterior. Se procedió a revisar que los soportes estuvieran acorde a la norma por medio de una plataforma dispuesta por la Cancillería, en caso de los certificados expedidos por los consulados colombianos, y que para los demás casos estos tuvieran su respectivo sello de apostilla.

OBSERVACIONES

Observación No. 01 – Radicados de respuesta no asociadas en el sistema ORFEO

Observación No. 02 – Incumplimiento términos de respuesta Decreto 491 de 2020 y procedimiento PRO-ARU-003

- Recomendaciones

Con respecto a la Observación N° 1 se recomienda, realizar una retroalimentación exhaustiva y periódica con las dependencias en el manejo del sistema documental y, específicamente, en el proceso de radicación de las respuestas a las peticiones. Igualmente, es importante que el Grupo de Atención al Usuario realice acciones coordinadas con el Grupo de Archivo y Correspondencia para detectar solicitudes que hayan sido radicadas varias veces por error en un mismo día y que no tendrán sino una sola respuesta asociada, incrementando el número de radicados con respuesta no asociada innecesariamente.

El Equipo Auditor recomienda hacer uso del archivo de estadísticas generadas por el sistema ORFEO, que es de utilidad para el seguimiento y control a las peticiones allegadas a la Entidad. Asimismo, sería importante que el Grupo de Atención al Usuario solicitara al área de Sistemas, trabajar en el desarrollo de macros en Microsoft Excel

OBSERVACIONES

para fortalecer el cuadro control de PQRSD.

Adicionalmente, se recomienda, al ajustar el cuadro control de PQRSD, que se desarrolle un sistema de alertas que permita establecer un control previo para evitar el incumplimiento de los términos previstos para las distintas peticiones allegadas. La comunicación periódica (semanal y/o quincenal) de las alertas a las dependencias encargadas de dar respuesta a las peticiones, por parte del Grupo de Atención al Usuario, deberá realizarse mediante memorando remitisorio para que se genere la trazabilidad de que se ejecuta un seguimiento preventivo al vencimiento del término estipulado en la norma.

Otra acción de mejora frente al proceso de seguimiento a las PQRSD, es que el Grupo de Atención al Usuario coordine con las dependencias las acciones para que pueda cruzar la información de su cuadro control, con la gestión de las demás áreas y tener la certeza de que casos se encuentran en trámite o ya le han dado una respuesta al peticionario.

Con respecto a la gestión de los certificados de supervivencia y escolaridad, se recomienda incorporar las actividades de revisión y seguimiento al procedimiento de liquidación de nómina de pensiones PRO-RPE-006, con el fin de que se garantice una gestión de control sobre estos documentos.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Se solicita que cada una de las observaciones comunicadas en este informe definitivo se incluyan en el plan de mejoramiento a suscribir, contemplando acciones preventivas y/o correctivas para los casos mencionados y así subsanar lo presentado. Los tiempos para la realización de dichas actividades deberán ser cortos.

La Subdirección de Prestaciones Económicas deberá construir y consolidar el Plan de Mejoramiento dentro de los diez (10) hábiles siguientes a la fecha de la entrega del presente informe y remitirlo a Control Interno, con memorando firmado, para su revisión y suscripción. Para la presentación del Plan de Mejoramiento se deberá utilizar el formato F05-PRO-CIG-001, incluido en el Sistema de Gestión de Calidad, Procedimientos Control Interno a la Gestión.

Anexo 1

Observación No. 01 – Radicados de respuesta no asociadas en el sistema ORFEO

N°	Radicado de entrada	Fecha de entrada	Tipo de petición - Cuadro Control PQRS	Radicado de salida - Cuadro Control PQRS	Fecha de salida - Cuadro Control PQRS	Dependencia responsable - ORFEO	Observación Control Interno	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
1	20213160064902	13/07/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20212210084471	15/07/2021	AFILIACIÓN APORTES Y HISTORIA LABORAL	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	Para los radicados detallados en el siguiente cuadro se recibieron varias peticiones con la misma solicitud y por el mismo peticionario, por tal motivo la respuesta se asoció a una de las comunicaciones, teniendo en cuenta que Orfeo no permite asociar un radicado de salida varios radicados de entrada, por tal motivo en la tercera columna del cuadro se encuentra detallado el radicado al cual se asoció la salida:	Al revisarse el radicado de salida, a propósito de la respuesta del área auditada, no se observa que el radicado 64902 tramitado con ese oficio. Por tanto, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
2	20213160066882	16/07/2021	PETICIÓN GENERAL	20212100091611	14/08/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
3	20213160067852	21/07/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20212210087641	23/07/2021	AFILIACIÓN APORTES Y HISTORIA LABORAL	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	Para los radicados detallados en el siguiente cuadro se recibieron varias peticiones con la misma solicitud y por el mismo peticionario, por tal motivo la respuesta se asoció a una de las comunicaciones, teniendo en cuenta que Orfeo no permite asociar un radicado de salida varios radicados de entrada, por tal motivo en la tercera columna del cuadro se encuentra detallado el radicado al cual se asoció la salida:	Al revisarse el radicado de salida, a propósito de la respuesta del área auditada, se observa que este es el acuse de recibo y no la respuesta definitiva. por tanto, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
4	20213160068092	22/07/2021	PETICIÓN GENERAL	20212100095491	9/08/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	En relación con el oficio del numer 9 se dio respuesta a la misma solicitud, con dos radicados, indicado como numero asociado 20213160072452 y toda vez que Orfeo no deja asociar dos radicados, se incluyó en el oficio.	La OCI observa que lo expuesto por el área auditada no permitió establecer el radicado asociado en ORFEO como respuesta a la petición, por tanto, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
5	20213160068452	23/07/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213170097451	13/08/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	En relación con los radicados 20213160068452 y 20213160077022 se acepta el hallazgo; sin embargo la solicitud fue respondida y no se niega acceso a la información.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
6	20213160069022	26/07/2021	PETICIÓN GENERAL	2021400098741	18/08/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
7	20213160072042	2/08/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20214000101421	25/08/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
8	20213160074892	6/08/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170099351	20/08/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo

N°	Radicado de entrada	Fecha de entrada	Tipo de petición - Cuadro Control PQRSD	Radicado de salida - Cuadro Control PQRSD	Fecha de salida - Cuadro Control PQRSD	Dependencia responsable - ORFEO	Observación Control Interno	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
9	20213160075682	9/08/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20214000096001	10/08/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
10	20213160076052	10/08/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170099361	20/08/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
11	20213160077022	12/08/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213170097451	13/08/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	En relación con los radicados 20213160068452 y 20213160077022 se acepta el hallazgo; sin embargo la solicitud fue respondida y no se niega acceso a la información.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
12	20213160077332	13/08/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20214000095931	10/08/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
13	20213160077622	17/08/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170094831	27/09/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
14	20213160079042	18/08/2021	PETICIÓN GENERAL	20212100098911	19/08/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
15	20213160080562	23/08/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20212200100921	24/08/2021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
16	20213160080732	23/08/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20212210099181	26/08/2021	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
17	20213160081372	24/08/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213170113241	14/09/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
18	20213160081722	25/08/2021	PETICIÓN GENERAL	20214000113631	14/09/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo

N°	Radicado de entrada	Fecha de entrada	Tipo de petición - Cuadro Control PQRS	Radicado de salida - Cuadro Control PQRS	Fecha de salida - Cuadro Control PQRS	Dependencia responsable - ORFEO	Observación Control Interno	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
19	20213160082282	26/08/2021	PETICIÓN GENERAL	20212100117361	22/09/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
20	20213160082472	27/08/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20212210113741	14/09/2021	AFILIACIÓN APORTES Y HISTORIA LABORAL	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	Para los radicados detallados en el siguiente cuadro se recibieron varias peticiones con la misma solicitud y por el mismo peticionario, por tal motivo la respuesta se asoció a una de las comunicaciones, teniendo en cuenta que Orfeo no permite asociar un radicado de salida varios radicados de entrada, por tal motivo en la tercera columna del cuadro se encuentra detallado el radicado al cual se asoció la salida:	Al revisarse el radicado de salida, a propósito de la respuesta del área auditada, no se observa que el radicado 82472 tramitado con ese oficio. Por tanto, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
21	20213160083572	30/08/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213160083572	14/09/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
22	20213160083702	30/08/2021	PETICIÓN GENERAL	20212210106571	6/09/2021	AFILIACIÓN APORTES Y HISTORIA LABORAL	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	Para los radicados detallados en el siguiente cuadro se recibieron varias peticiones con la misma solicitud y por el mismo peticionario, por tal motivo la respuesta se asoció a una de las comunicaciones, teniendo en cuenta que Orfeo no permite asociar un radicado de salida varios radicados de entrada, por tal motivo en la tercera columna del cuadro se encuentra detallado el radicado al cual se asoció la salida:	Al revisarse el radicado de salida, a propósito de la respuesta del área auditada, no se menciona que el radicado 83702 tramitado con ese oficio. Por tanto, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
23	20213160083862	30/08/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20212100112441	13/09/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	En relación con los oficios de los numerales 39 20213160083862, 154 20213160127682, 161 20213160128772 y 117 20213160114602, pertenecen a la OAJ, se acepta el hallazgo; sin embargo la solicitud fue respondida y no se niega acceso a la información.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
24	20213160084182	31/08/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170116221	20/09/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
25	20213160084192	31/08/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20212210123581	2/09/2021	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
26	20213160085032	2/09/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20212100111601	10/09/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo

N°	Radicado de entrada	Fecha de entrada	Tipo de petición - Cuadro Control PQRS	Radicado de salida - Cuadro Control PQRS	Fecha de salida - Cuadro Control PQRS	Dependencia responsable - ORFEO	Observación Control Interno	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
27	20213160085932	3/09/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170118961	27/09/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
28	20213160086142	6/09/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170113231	13/09/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
29	20213160086852	7/09/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20214000159461	27/12/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
30	20213160089252	10/09/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170122791	5/10/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
31	20213160089772	13/09/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213170116271	20/09/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
32	20213160090652	14/09/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213170121421	1/10/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
33	20213160090762	14/09/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170117381	22/09/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
34	20213160091192	15/09/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170122801	5/10/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
35	20213160091432	15/09/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213000114871	16/09/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
36	20213160091562	16/09/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170122791	5/10/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo

N°	Radicado de entrada	Fecha de entrada	Tipo de petición - Cuadro Control PQRSD	Radicado de salida - Cuadro Control PQRSD	Fecha de salida - Cuadro Control PQRSD	Dependencia responsable - ORFEO	Observación Control Interno	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
37	20213160093402	21/09/2021	PETICIÓN GENERAL	20214000129211	12/10/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
38	20213160093512	21/09/2021	PETICIÓN GENERAL	20212210125001	27/12/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
39	20213160093812	21/09/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170121411	1/10/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
40	20213160093962	21/09/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213000117271	22/09/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
41	20213160094242	22/09/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20212210120331	24/09/2021	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
42	20213160094382	22/09/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20214000118831	22/09/2021	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
43	20213160095312	24/09/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20213170124551	8/10/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
44	20213160095412	24/09/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213170124561	8/10/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
45	20213160096892	28/09/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213170124971	8/10/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
46	20213160097192	28/09/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213110121311	1/10/2021	GRUPO DE GESTIÓN TALENTO HUMANO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo

N°	Radicado de entrada	Fecha de entrada	Tipo de petición - Cuadro Control PQRS	Radicado de salida - Cuadro Control PQRS	Fecha de salida - Cuadro Control PQRS	Dependencia responsable - ORFEO	Observación Control Interno	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
47	20213160097202	28/09/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213170130271	15/10/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
48	20213160097442	28/09/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20214000130591	28/09/2021	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
49	20213160097492	29/09/2021	PETICIÓN GENERAL	20214000124471	8/10/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
50	20213160097542	29/09/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20212100138181	8/11/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	En cuanto al oficio 20213160097542, con el mismo se dio respuesta a dos solicitudes asociando el radicado 202131601094472 ya que orfeo no permite en dos radicados; sin embargo la solicitud fue respondida y no se niega acceso a la información.	Al revisarse el oficio mencionado, no se encuentra en ORFEO. Por tanto, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
51	20213160097622	29/09/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20213110119281	27/09/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
52	20213160097872	29/09/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20212210125021	30/09/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
53	20213160097922	29/09/2021	PETICIÓN GENERAL	20214000124471	8/10/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
54	20213160098182	29/09/2021	PETICIÓN GENERAL	20214000124471	8/10/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
55	20213160098892	1/10/2021	PETICIÓN GENERAL	20213160098892	11/10/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
56	20213160099332	1/10/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170124971	8/10/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo

N°	Radicado de entrada	Fecha de entrada	Tipo de petición - Cuadro Control PQRSD	Radicado de salida - Cuadro Control PQRSD	Fecha de salida - Cuadro Control PQRSD	Dependencia responsable - ORFEO	Observación Control Interno	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
57	20213160099512	4/10/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20214000124471	8/10/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
58	20213160099522	4/10/2021	PETICIÓN GENERAL	20214000127941	11/10/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
59	20213160099992	4/10/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213170124971	8/10/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
60	20213160100002	4/10/2021	PETICIÓN GENERAL	20212210123581	7/10/2021	AFILIACIÓN APORTES Y HISTORIA LABORAL	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	Para los radicados detallados en el siguiente cuadro se recibieron varias peticiones con la misma solicitud y por el mismo peticionario, por tal motivo la respuesta se asoció a una de las comunicaciones, teniendo en cuenta que Orfeo no permite asociar un radicado de salida varios radicados de entrada, por tal motivo en la tercera columna del cuadro se encuentra detallado el radicado al cual se asoció la salida:	Al revisarse el radicado de salida, a propósito de la respuesta del área auditada, no se menciona que el radicado 100002 tramitado con ese oficio. Por tanto, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
61	20213160101292	6/10/2021	PETICIÓN GENERAL	202140000135961	30/10/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
62	20213160101522	7/10/2021	PETICIÓN GENERAL	2021210012354100	7/10/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	En relación con el oficio 20213160101522, con el mismo se dio respuesta a dos solicitudes asociando el radicado 20213160098912; sin embargo la solicitud fue respondida y no se niega acceso a la información.	La OCI observa que lo expuesto por el área auditada no permitió establecer el radicado asociado en ORFEO como respuesta a la petición, por tanto, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
63	20213160101592	7/10/2021	PETICIÓN GENERAL	202140000135961	30/10/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
64	20213160102222	8/10/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213170130861	19/10/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo

N°	Radicado de entrada	Fecha de entrada	Tipo de petición - Cuadro Control PQRSD	Radicado de salida - Cuadro Control PQRSD	Fecha de salida - Cuadro Control PQRSD	Dependencia responsable - ORFEO	Observación Control Interno	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
65	20213160103662	12/10/2021	PETICIÓN GENERAL	20212210131081	19/10/2021	AFILIACIÓN APORTES Y HISTORIA LABORAL	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	Para los radicados detallados en el siguiente cuadro se recibieron varias peticiones con la misma solicitud y por el mismo peticionario, por tal motivo la respuesta se asoció a una de las comunicaciones, teniendo en cuenta que Orfeo no permite asociar un radicado de salida varios radicados de entrada, por tal motivo en la tercera columna del cuadro se encuentra detallado el radicado al cual se asoció la salida:	Al revisarse el radicado de salida, a propósito de la respuesta del área auditada, no se menciona que el radicado 103662 tramitado con ese oficio. Por tanto, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
66	20213160104992	14/10/2021	PETICIÓN GENERAL	20214000147071	25/11/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
67	20213160105642	15/10/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170131881	20/10/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
68	20213160105752	15/10/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170132851	22/10/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
69	20213160106142	19/10/2021	PETICIÓN GENERAL	202121000131401	20/10/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
70	20213160106342	19/10/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20214000132621	22/10/2021	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
71	20213160107712	22/10/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	202140000134391	27/10/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
72	20213160108582	26/10/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20212100138181	8/11/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	En relación oficio del numeral 107, 20213160108582, se da respuesta a la misma solicitud, con dos radicados, en la cual se asocia el número de radicado 20213160109472 ya que Orfeo no permite hacerlo a dos radicados.	Al revisarse el radicado de salida, a propósito de la respuesta del área auditada, no se menciona que el radicado 108582 tramitado con ese oficio. Por tanto, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
73	20213160110942	29/10/2021	PETICIÓN GENERAL	20214000147131	25/11/2021	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo

N°	Radicado de entrada	Fecha de entrada	Tipo de petición - Cuadro Control PQRSD	Radicado de salida - Cuadro Control PQRSD	Fecha de salida - Cuadro Control PQRSD	Dependencia responsable - ORFEO	Observación Control Interno	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
74	20213160111932	2/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20212100136081	2/11/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
75	20213160113242	4/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20212100120821	14/10/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
76	20213160113402	4/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20214000139951	10/11/2021	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
77	20213160113432	4/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20213000034313	14/12/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
78	20213160113832	5/11/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213150139971	16/11/2021	TESORERIA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
79	20213160114322	8/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20212100151141	7/12/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
80	20213160114602	9/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20212100143031-	16/11/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	En relación con los oficios de los numerales 39 20213160083862, 154 20213160127682, 161 20213160128772 y 117 20213160114602, pertenecen a la OAJ, se acepta el hallazgo; sin embargo la solicitud fue respondida y no se niega acceso a la información.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
81	20213160116042	11/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20214000159741	27/12/2021	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
82	20213160116052	11/11/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213170144641	19/11/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
83	20213160116092	11/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20214000154331	10/12/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo

N°	Radicado de entrada	Fecha de entrada	Tipo de petición - Cuadro Control PQRSD	Radicado de salida - Cuadro Control PQRSD	Fecha de salida - Cuadro Control PQRSD	Dependencia responsable - ORFEO	Observación Control Interno	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
84	20213160116112	11/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20212100148481	29/12/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
85	20213160116362	12/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170143111	16/11/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
86	20213160116382	12/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20213000144001	18/11/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
87	20213160116482	12/11/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20214000149591	1/12/2021	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
88	20213160116502	12/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20213000144011	18/11/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
89	20213160117172	16/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20214000159851	27/12/2021	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
90	20213160117212	16/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20213000144021	18/11/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
91	20213160117242	17/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20213000144021	18/11/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
92	20213160117252	17/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170150301	3/12/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
93	20213160117262	17/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20214000157091	20/12/2021	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo

N°	Radicado de entrada	Fecha de entrada	Tipo de petición - Cuadro Control PQRS	Radicado de salida - Cuadro Control PQRS	Fecha de salida - Cuadro Control PQRS	Dependencia responsable - ORFEO	Observación Control Interno	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
94	20213160118102	18/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20213000146171	24/11/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	No se dio respuesta por parte del auditado	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
95	20213160118452	19/11/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213170145341	22/11/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	No se dio respuesta por parte del auditado	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
96	20213160119902	24/11/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20213000149231	1/12/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	No se dio respuesta por parte del auditado	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
97	20213160121332	29/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20212100151261	9/12/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	No se dio respuesta por parte del auditado	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
98	20213160121392	29/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20214000151201	7/12/2021	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
99	20213160121642	29/11/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170163091	28/12/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	No se dio respuesta por parte del auditado	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
100	20213160122642	1/12/2021	PETICIÓN GENERAL	20214000163481	30/12/2021	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	No se dio respuesta por parte del auditado	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
101	20213160122932	2/12/2021	PETICIÓN GENERAL	20212100156261	16/12/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	En cuanto al radicado del numeral 144, 20213160122932, con el oficio indicado se dio respuesta a dos solicitudes, asociando a dicha respuesta el número de radicado 20213160122972 ya que Orfeo no permite hacerlo a dos radicados, sin embargo la solicitud fue respondida y no se niega acceso a la información.	Al revisarse el radicado de salida, a propósito de la respuesta del área auditada, no se observa que el radicado 122932 tramitado con ese oficio. Por tanto, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
102	20213160123082	2/12/2021	PETICIÓN GENERAL	20212100158801	22/12/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	No se dio respuesta por parte del auditado	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
103	20213160123212	2/12/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170154131	10/12/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	No se dio respuesta por parte del auditado	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo

N°	Radicado de entrada	Fecha de entrada	Tipo de petición - Cuadro Control PQRSD	Radicado de salida - Cuadro Control PQRSD	Fecha de salida - Cuadro Control PQRSD	Dependencia responsable - ORFEO	Observación Control Interno	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
104	20213160123692	3/12/2021	PETICIÓN GENERAL	20224000000691	4/01/2022	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
105	20213160123822	3/12/2021	PETICIÓN GENERAL	20213000034313	14/12/2021	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	Respecto al radicado 20213160123822 es una solicitud que se responde por la plataforma SECOP.	Las peticiones generales deben tener respuestas según lo establecido en los procedimientos y en la norma, por tanto, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
106	20213160124642	7/12/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20223170001131	6/01/2022	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
107	20213160124922	9/12/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213170154721	13/12/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
108	20213160125872	10/12/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213000154691	13/12/2021	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
109	20213160126412	13/12/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170033943	13/12/2021	TESORERIA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
110	20213160127682	15/12/2021	PETICIÓN GENERAL	20222100000351	3/01/2022	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	En relación con los oficios de los numerales 39 20213160083862, 154 20213160127682, 161 20213160128772 y 117 20213160114602, pertenecen a la OAJ, se acepta el hallazgo; sin embargo la solicitud fue respondida y no se niega acceso a la información.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
111	20213160127852	15/12/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170163071	28/12/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
112	20213160127872	15/12/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213170159281	24/12/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
113	20213160128112	16/12/2021	PETICIÓN GENERAL	20223000001791	11/01/2022	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo

N°	Radicado de entrada	Fecha de entrada	Tipo de petición - Cuadro Control PQRS	Radicado de salida - Cuadro Control PQRS	Fecha de salida - Cuadro Control PQRS	Dependencia responsable - ORFEO	Observación Control Interno	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
114	20213160128422	16/12/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20213170162951	28/12/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
115	20213160128512	16/12/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20213170162911	28/12/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
116	20213160128722	17/12/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170160941	28/12/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
117	20213160128772	17/12/2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20212100163411	30/12/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	En relación con los oficios de los numerales 39 20213160083862, 154 20213160127682, 161 20213160128772 y 117 20213160114602, pertenecen a la OAJ, se acepta el hallazgo; sin embargo la solicitud fue respondida y no se niega acceso a la información.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
118	20213160129172	17/12/2021	PETICIÓN GENERAL	20213170160961	28/12/2021	GRUPO INTERNO DE CARTERA	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
119	20213160130062	21/12/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20212100159901	28/12/2021	COBRO COACTIVO	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	<i>No se dio respuesta por parte del auditado</i>	se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo
120	20213160132712	29/12/2021	PETICIÓN GENERAL	20224000005711	18/01/2022	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	La respuesta no se encuentra asociada al radicado de entrada o anidada a la trazabilidad de un expediente	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo para el año en curso se encuentra dentro del plan de mejoramiento realizar mesa de trabajo para asociar.	De acuerdo con la respuesta del área, se mantiene el caso en la observación y se válida en el informe definitivo

Anexo 2

Observación No. 02 – Incumplimiento términos de respuesta Decreto 491 de 2020 y procedimiento PRO-ARU-003

No.	Fecha de entrada	Radicado entrada	Asunto	Dependencia	Radicado salida	Fecha de respuesta	Días usados para la respuesta	Días de plazo en la ley	Observación control interno Informe preliminar	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
1	9/07/2021	20213160063312	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	20214000096921	12/08/2021	24	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
2	12/07/2021	20213160064342	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20212100096201	11/08/2021	22	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
3	3/08/2021	20213160072732	PETICIÓN GENERAL	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	20214000120941	30/09/2021	42	30	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
4	4/08/2021	20213160073142	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	20214000113081	13/09/2021	28	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
5	6/08/2021	20213160074642	PETICIÓN GENERAL	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	EMAIL	9/10/2021	45	30	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo

No.	Fecha de entrada	Radicado entrada	Asunto	Dependencia	Radicado salida	Fecha de respuesta	Días usados para la respuesta	Días de plazo en la ley	Observación control interno Informe preliminar	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
6	6/08/2021	20213160075032	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	20212210115081	16/09/2021	29	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
7	20/08/2021	20213160080142	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	20212210117711	23/09/2021	24	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
8	30/08/2021	20213160083692	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	20212210121401	1/10/2021	24	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
9	28/09/2021	20213160097422	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	20214000135951	30/10/2021	23	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
10	29/09/2021	20213160097542	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	OFICINA ASESORA JURÍDICA	20212100138181	8/11/2021	28	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo

No.	Fecha de entrada	Radicado entrada	Asunto	Dependencia	Radicado salida	Fecha de respuesta	Días usados para la respuesta	Días de plazo en la ley	Observación control interno Informe preliminar	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
11	1/10/2021	20213160099082	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	CORREO ELECTRONICO	9/11/2021	27	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
12	14/10/2021	20213160104972	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	20214000156931	17/12/2021	46	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
13	20/10/2021	20213160106542	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	20214000148831	30/11/2021	29	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
14	3/11/2021	20213160112672	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	OFICINA ASESORA JURÍDICA	20212100151131	7/12/2021	24	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
15	8/11/2021	20213160114292	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	20214000153821	9/12/2021	23	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo

No.	Fecha de entrada	Radicado entrada	Asunto	Dependencia	Radicado salida	Fecha de respuesta	Días usados para la respuesta	Días de plazo en la ley	Observación control interno Informe preliminar	Respuesta del Área Auditada	Análisis Contradicción por Equipo Auditor
16	17/11/2021	20213160117622	PETICIÓN GENERAL	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20222100009751	1/02/2022	54	30	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
17	29/11/2021	20213160121542	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	202222100000711	4/01/2022	26	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
18	6/12/2021	20213160124452	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	20224000006941	21/01/2022	34	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
19	9/12/2021	20213160125482	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	20224000002111	12/01/2022	24	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo
20	13/12/2021	20213160126422	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	20222210005731	18/01/2022	26	20	Se observa que se da respuesta al peticionario (a) pero por fuera de los términos de ley.	(...) se acepta el hallazgo; sin embargo se remiten correos de los recordatorios que se enviaron durante el 2021 a todas las áreas.	Teniendo en cuenta la respuesta por parte del área auditada, donde se acepta los casos encontrados, se mantiene la observación y se válida en el informe definitivo