ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD I SEMESTRE DE 2021

ALFONSO ELJACH MANRIQUE
Alcalde Distrital

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
LUZ ELVIRA QUINTERO PEREZ
Jefe de Oficina

Barrancabermeja, julio de 2021

CONTENIDO

INTRODUCCION 3
1. OBJETIVO 3
2. FUENTES DE INFORMACIÓN 4
3. ALCANCE 4
4. MARCO NORMATIVO 4
5. METODOLOGÍA 6
6. SEGUIMIENTO Y EVALUACION 6
6.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA 6
6.2 PQRSD POR DEPENDENCIAS 8
6.3 PQRSD MENSUAL PERIODO JULIO - DICIEMBRE DE 2020 9
6.4 CANALES DE RECEPCIÓN PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS 10
6.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LA CIUDADANÍA 11
6.6 PETICIONES ANÓNIMAS 12
6.7 TRASLADO DE PETICIONES 13
6.8 PRÓRROGA DE PETICIONES 14
6.9 PETICIONES NEGADAS 15
6.10 COMPARATIVO DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR SEMESTRE DE 2019 - 2021 15
7. CONCLUSIONES 17
8. RECOMENDACIONES 18

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD I SEMESTRE DE 2021

INTRODUCCION

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento a las funciones establecidas en la ley 87 de 1993 y atendiendo lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención brindada por parte de la Administración Distrital a las peticiones que la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor, con los que interactúa la entidad.

El documento contiene información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD, evidenciando el adecuado direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y la política de atención al ciudadano, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con la comunidad.

La información dispuesta en este informe, comprende el seguimiento al trámite de las PQRSD recibidas y atendidas por las dependencias de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2021, con el objeto de evaluar y verificar su oportuna atención y realizar recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para una adecuada prestación de servicio a los usuarios de la entidad.

1. OBJETIVO

Identificar y verificar el trámite dado por las dependencias distritales a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, recibidas en la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2021 y formular las recomendaciones para la mejora continua de la atención al ciudadano.

2. FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información para la elaboración de este informe provienen de los reportes mensuales suministrados por cada una de las Secretarías, Subsecretarías, Oficinas Asesoras y demás áreas, que atienden el trámite de las PQRSD que presenta la ciudadanía a la Administración Distrital a través de los diversos canales dispuestos para ello.

3. ALCANCE

El periodo objeto de revisión comprende las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas por la Administración Distrital durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2021.

Se inicia con la solicitud del reporte mensual del trámite de PQRSD a cada oficina o dependencia, se realiza el consolidado por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, se retroalimenta a las sectoriales con el fin de realizar los correctivos necesarios y finaliza con el informe de seguimiento, presentado por parte de Control Interno al Alcalde Distrital para la toma de decisiones, con base en las recomendaciones pertinentes.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23 "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*"; Artículo 74. "*Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable*".

- Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i) "*Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente*".

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "*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*".

- Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1755 del 30 de junio 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.

- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- Ley 190 de 1995: Artículo 53: "*En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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. Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo*";

  Artículo 54: "*Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública*".

- Decreto 491 de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.

- Circular 002 del 27 de enero de 2021, emitida por la Oficina de Control Disciplinario Interno, señalando la obligatoriedad de enviar los reportes de PQRSD a la Oficina Asesora de Control Interno, para cumplimiento de sus funciones.

- Circular N° 08 del 12 de marzo de 2021, emitida por la Secretaría Jurídica, dando a conocer los lineamientos sobre el derecho de petición y la gestión óptima para la prevención óptima del daño antijurídico.

- Circular N° 011 del 19 de marzo de 2021, emitida por la Oficina Asesora de Control Interno, en la cual se establecieron los lineamientos para el trámite y presentación de los informes de las PQRSD por parte de las dependencias distritales.

- Circular N° 018 del 7 de julio de 2021, emitida por la Oficina Asesora de Control Interno, solicitando los informes de PQRSD del primer semestre de 2021.

5. METODOLOGÍA

El informe toma como fuente los informes mensuales del trámite de PQRSD de las dependencias de la entidad, reportados a la Oficina Asesora de Control Interno, donde se indica el trámite dado a las solicitudes que presenta la ciudadanía.

Del total de reportes recibidos, se verificó el trámite dado y los términos de respuesta, conforme a lo estipulado en el ordenamiento legal relacionado.

Así mismo, se brindó asesoría personalizada a los responsables de la información en las diferentes sectoriales, con el fin de aclarar las dudas generadas en la elaboración de los informes mensuales.

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACION

El total de solicitudes radicadas en la entidad para el periodo enero - junio de 2021 ascendió a 9.417, que fueron debidamente tramitadas en las dependencias competentes. Se evaluaron diversos aspectos que se describen a continuación.

6.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

De conformidad con la información suministrada por todas las dependencias distritales del total de PQRSD recibidas la mayor cantidad de peticiones se

concentra en la tipología “Peticiones en interés general y particular” con un total de 5.602 radicados de esta modalidad. En el siguiente cuadro se presenta el total de las PQRSD recibida durante el semestre de estudio por modalidad:

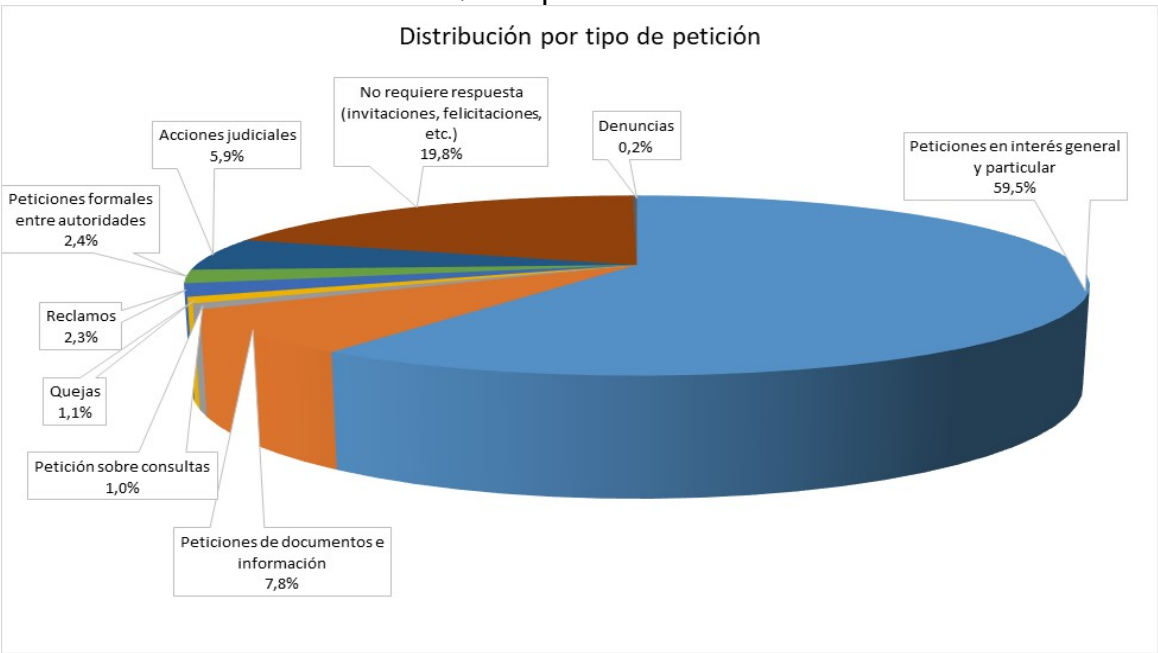
Cuadro 1. PQRSD recibidas por modalidad de petición

TIPO DE PETICION	NÚMERO
Peticiones en interés general y particular	5.602
Peticiones de documentos e información	736
Petición sobre consultas	94
Quejas	103
Reclamos	217
Peticiones formales entre autoridades	229
Acciones judiciales	556
No requiere respuesta (invitaciones, felicitaciones, etc.)	1.863
Denuncias	17
TOTAL	**9.417**

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

El siguiente gráfico presenta la participación por tipo de petición, siendo la mayor proporción para las peticiones en interés general y particular, que corresponde al 59,5% del total de los registros de correspondencia y la menor proporción fue para las denuncias con el 0,2% del total de PQRSD:

Gráfico 1. Distribución de las PQRSD por modalidad

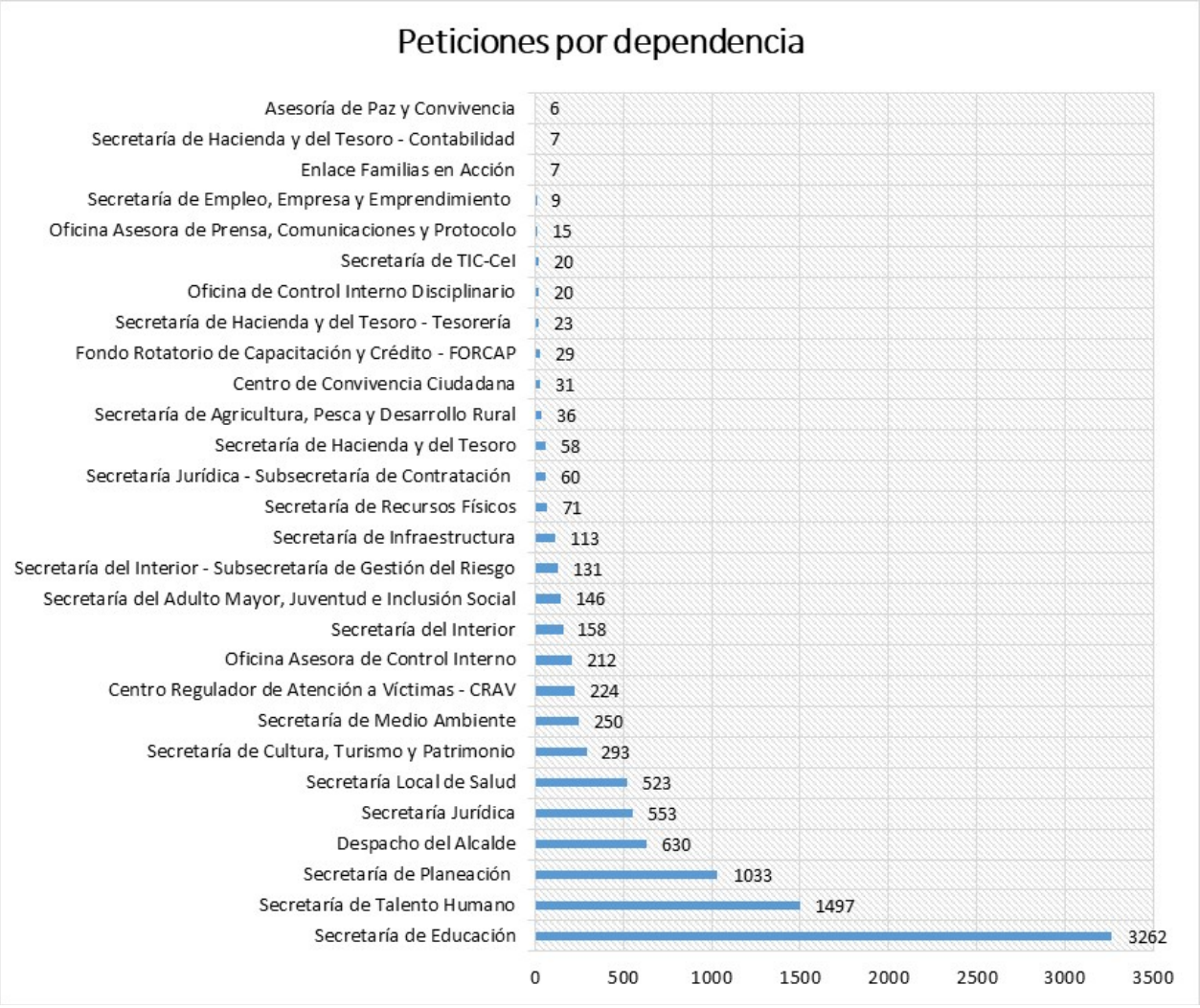


Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.2 PQRSD POR DEPENDENCIAS

La dependencia que recepcionó el mayor número de PQRSD fue la Secretaría de Educación con 3.262 solicitudes que representan el 34,6%, seguida de la Secretaría de Talento Humano que tramitó el 15,9% de las peticiones. Por su parte, la Asesoría de Paz y Convivencia atendió el menor número con 6 solicitudes, equivalente al 0,06%. En el siguiente gráfico se presenta el número de peticiones atendidas por cada dependencia distrital:

Gráfico 2. Peticiones recibidas por dependencia

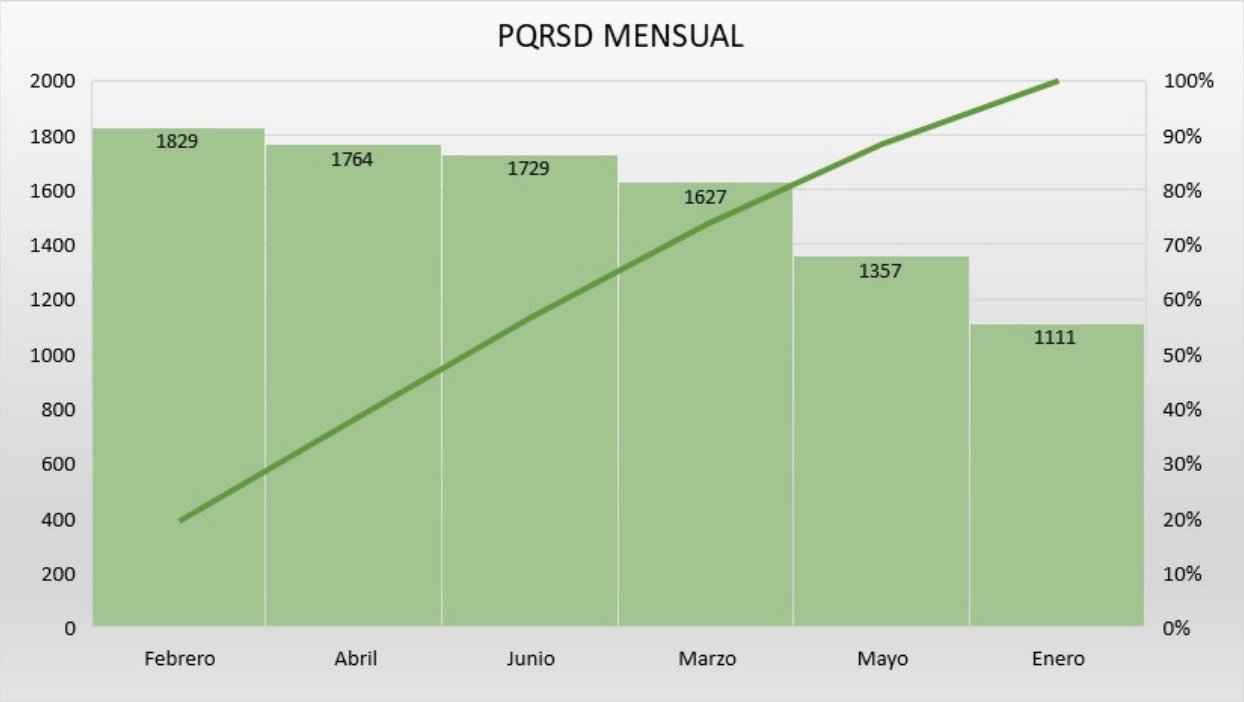


Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.3 PQRSD MENSUAL PERIODO JULIO - DICIEMBRE DE 2020

La entidad recibió en promedio al mes 1.569 peticiones durante el primer semestre de 2021, siendo febrero el de mayor afluencia de requerimientos con el 19,4% del total y enero en el que menos se recepcionaron, correspondiendo al 11,8% de todas las peticiones. En el siguiente gráfico se observa el número de peticiones recibidas por cada mes del semestre estudiado, en orden descendente de frecuencia:

Gráfico 3. PQRSD recibidas en el periodo enero – junio de 2021



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

Con base en la información suministrada por cada dependencia, el siguiente cuadro muestra el comportamiento mensual de cada modalidad de solicitud, en donde se observa que la petición de interés general y particular, tuvo su mayor frecuencia en febrero y se recibió en menor cantidad en el mes de enero:

Cuadro 2. PQRSD mensual por modalidad

MODALIDAD DE PETICIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Peticiones de interés general y particular	716	1.101	988	1.018	826	953	5.602
Peticiones de documentos e información	110	200	81	89	97	159	736
Petición sobre consultas	1	6	13	15	38	21	94

MODALIDAD DE PETICIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Quejas	9	37	23	10	12	12	103
Reclamos	3	71	32	32	20	59	217
Peticiones formales entre autoridades	37	64	16	73	27	12	229
Acciones judiciales	23	68	62	110	146	147	556
No requiere respuesta	207	278	411	417	187	363	1863
Denuncias	5	4	1	0	3	4	17
TOTAL	**1.111**	**1.829**	**1.627**	**1.764**	**1.356**	**1.730**	**9.417**

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.4 CANALES DE RECEPCIÓN PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

La entidad cuenta con diferentes canales de recepción de las solicitudes que hace la ciudadanía, y como se observa en el siguiente cuadro, el más utilizado es la página web a través del aplicativo Dozzier; siguen en su orden la modalidad presencial y el correo electrónico y cada vez tiene menor uso el correo certificado y fax, como lo indican las cifras que se presentan a continuación:

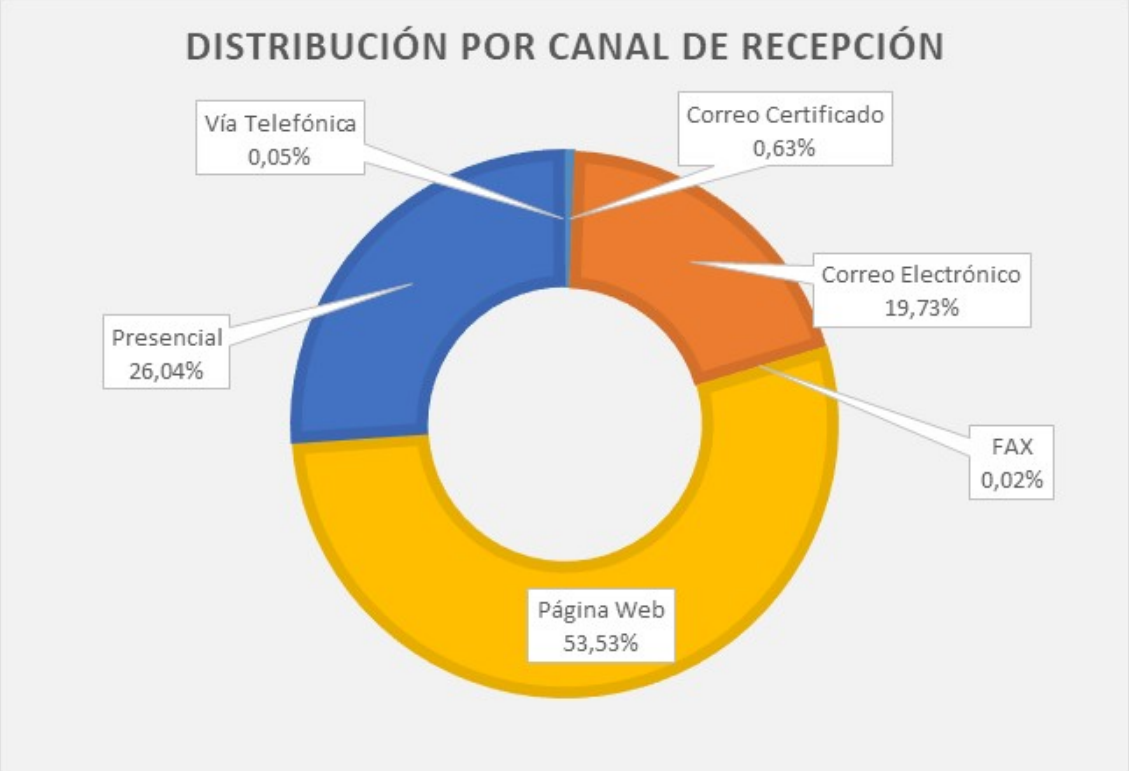
Cuadro 3. Canal de recepción de las PQRSD

CANAL DE RECEPCIÓN	NUMERO
Correo Certificado	59
Correo Electrónico	1858
FAX	2
Página Web	5041
Presencial	2452
Vía Telefónica	5
Total general	**9417**

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

La relevancia que ha adquirido el canal virtual se debe principalmente a la restricción de la atención presencial por motivos de la pandemia del COVID-19, lo que ha promovido el uso de este medio ante la necesidad de la población de solicitar los servicios de la administración pública. En el siguiente gráfico se presenta la proporción de los canales de atención utilizado por la ciudadanía y grupos de valor para la recepción de las peticiones:

Gráfico 4. Distribución de las PQRSD recibidas por canal de recepción



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LA CIUDADANÍA

Del total de PQRSD recibidas, se deben responder 6.998, pues existen algunas modalidades que no requieren respuesta y las acciones judiciales se determina el término dentro del proceso y por tanto es variable. En el siguiente cuadro se presenta tratamiento dado a la atención de las solicitudes:

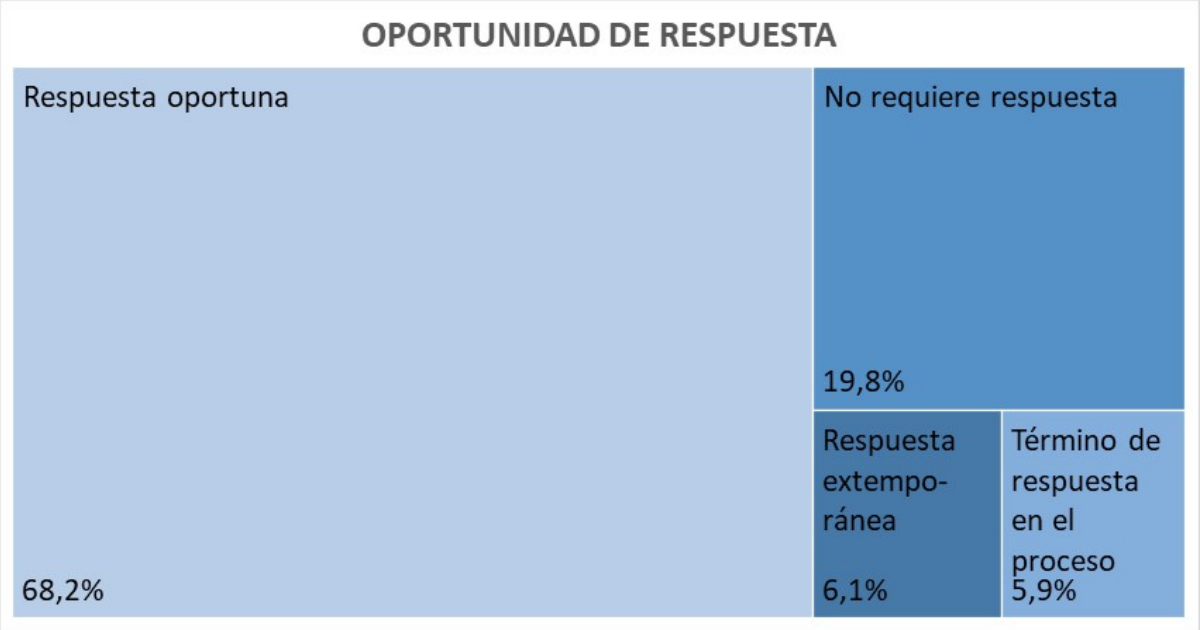
Cuadro 4. Oportunidad en la respuesta

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	NÚMERO
Respuesta oportuna	6.424
Término de respuesta en el proceso	556
No requiere respuesta	1.863
Respuesta extemporánea	574
TOTAL	**9.417**

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

Del total de solicitudes que requieren respuesta fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos el 91,8% y el 8;2% se respondió de manera extemporánea. En el siguiente gráfico se presenta la proporción sobre el total de las PQRSD recibidas, de acuerdo al tratamiento de respuesta:

Gráfico 5. Oportunidad en la atención de PQRSD



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

Se señala que, del total de peticiones presentadas el 19,.8% no requieren respuesta y el 5,9% se rigen por los términos establecidos dentro del proceso, por cuanto corresponden a acciones judiciales.

6.6 PETICIONES ANÓNIMAS

De acuerdo con la normatividad aplicable los ciudadanos pueden presentar peticiones anónimas que deben ser atendidas por la entidad y notificar la respuesta a través de la página web u otros canales efectivos para dar la información al ciudadano. Conforme a lo señalado, en el periodo de estudio se registraron 63 solicitudes anónimas, a las cuales se les dio el trámite respectivo. En el siguiente cuadro se presentan las peticiones de acuerdo a esta modalidad:

Cuadro 6. Peticiones por tipo de usuario

PETICIONES POR USUARIO	NÚMERO
Usuarios identificados	9.354
Anónimos	63
Total	**9.417**

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.7 TRASLADO DE PETICIONES

Cuando los usuarios radican peticiones en dependencias que no son las competentes para atenderlas, se debe dar traslado a la sectorial correspondiente para su trámite e informar al usuario de esta acción. Para el primer semestre de 2021, fue necesario dar traslado a 609 PQRSD desde la sectorial donde fue radicada inicialmente, como se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 7. Traslado de peticiones

TRASLADO DE LA PETICIÓN	NÚMERO
SI	609
NO	8.808
TOTAL	9.417

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

En el siguiente cuadro se relaciona el número de solicitudes trasladadas por la dependencia donde se recepcionó inicialmente, a la sectorial o entidad competente para su atención, en donde se observa que la dependencia en donde más se realizaron traslados de peticiones fue el Despacho del Alcalde:

Cuadro 8. Traslado de peticiones por dependencia

DEPENDENCIA	NÚMERO
Centro de Convivencia Ciudadana	2
Centro Regulador de Atención a Víctimas - CRAV	31
Despacho del Alcalde	330
Oficina Asesora de Control Interno	29
Oficina Asesora de Prensa, Comunicaciones y Protocolo	2
Oficina de Control Interno Disciplinario	1
Secretaría de Cultura, Turismo y Patrimonio	14
Secretaría de Educación	13

DEPENDENCIA	NÚMERO
Secretaría de Empleo, Empresa y Emprendimiento	2
Secretaría de Hacienda y del Tesoro	15
Secretaría de Hacienda y del Tesoro - Contabilidad	7
Secretaría de Medio Ambiente	8
Secretaría de Talento Humano	19
Secretaría del Adulto Mayor, Juventud e Inclusión Social	8
Secretaría del Interior	22
Secretaría Jurídica	11
Secretaría Jurídica - Subsecretaría de Contratación	29
Secretaría Local de Salud	66
TOTAL	**609**

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.8 PRÓRROGA DE PETICIONES

La reglamentación vigente establece que cuando excepcionalmente no es posible resolver la petición en los plazos establecidos, se debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez un plazo razonable en que dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Conforme a lo anterior, la entidad realizó solicitud de prórroga de respuesta 32 PQRSD en las dependencias que se relacionan en el siguiente cuadro:

Cuadro 9. Solicitud de prórroga de PQRSD por dependencia

DEPENDENCIA	NÚMERO
Secretaría de Hacienda y del Tesoro	1
Secretaría Local de Salud	6
Secretaría de TIC-CeI	2
Secretaría de Empleo, Empresa y Emprendimiento	1
Secretaría Jurídica - Subsecretaría de Contratación	21
Secretaría de Medio Ambiente	1
TOTAL	**32**

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.9 PETICIONES NEGADAS

Cuando no es posible dar trámite a una solicitud debido entre otras causas, a documentación incompleta, que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, se trate de peticiones de información sometida a reserva, se deberá informar al peticionario de este hecho. En el periodo de estudio se negaron 804 peticiones distribuidas en las siguientes dependencias:

Cuadro 10. Peticiones negadas por dependencia

DEPENDENCIA	NÚMERO
Oficina Asesora de Control Interno	1
Oficina Asesora de Prensa, Comunicaciones y Protocolo	2
Secretaría de Educación	750
Secretaría de Recursos Físicos	2
Secretaría del Interior	48
Secretaría Local de Salud	1
TOTAL	**804**

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.10 COMPARATIVO DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR SEMESTRE DE 2019 - 2021

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, ha venido verificando el trámite dado a las PQRSD recibidas, generando los informes semestrales de seguimiento correspondientes. A continuación, se hace el análisis comparativo de la atención a las solicitudes de la ciudadanía durante los semestres 1 y 2 de 2019, semestres 1 y 2 de 2020 y semestre 1 de 2021.

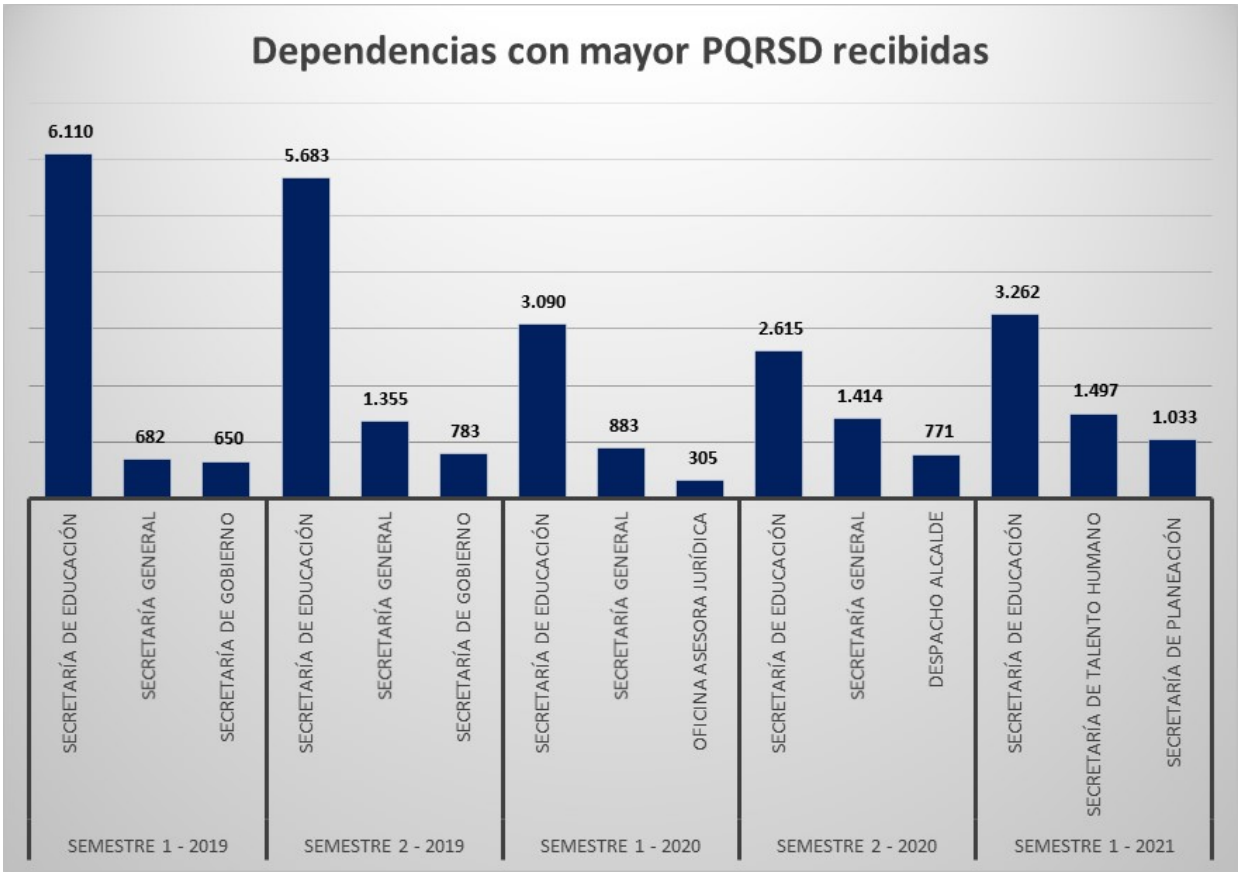
Como se observa en el siguiente gráfico, entre el primer y segundo semestre de 2019 se presentó una variación relativa del número de solicitudes recibidas del 12,1%. En contraste a ello, para el primer semestre de 2020 se observa una sensible disminución del número de PQRSD respecto al periodo inmediatamente anterior correspondiente al 38,8%, generado por el cierre de oficinas y confinamiento que sufrió la población debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19. En los semestres 2 de 2020 y 1 de 2021, la variación corresponde al 26% y 20,2% respectivamente, en relación al periodo inmediatamente anterior.

Gráfico 6. Comparativo de PQRSD recibidas por semestre de 2019 - 2021

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

Las tres (3) dependencias que recibieron el mayor número de peticiones durante los últimos cinco (5) seguimientos, se presentan en el siguiente gráfico, en donde se observa que la Secretaría de Educación ocupó el primer lugar en todos los periodos.

Gráfico 7. Dependencias con mayor número de PQRSD



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

7. CONCLUSIONES

- El número de PQRSD recibidas en la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja durante el primer semestre de 2021, presentó una variación del 20,2% respecto al segundo semestre de 2020.

- Las dependencias con mayor número de solicitudes fueron en su orden las Secretarías de Educación, Talento Humano y Planeación, que tuvieron a cargo la atención del 61,5% de las PQRSD presentadas por la ciudadanía ante la administración pública.

- La radicación de las solicitudes a través del portal web se ha mantenido como el mayor canal utilizado (53,5%), aunque la atención presencial aumentó 10 puntos porcentuales en el último semestre, debido principalmente la apertura de actividades por la reactivación económica.

- Una vez más las Peticiones en interés general y particular (5.602) fueron las más recepcionadas en el periodo evaluado. Igualmente, se evidencia que existe un alto número de solicitudes recibidas (1.863) que no requieren respuesta.

- Se dio respuesta oportuna al 91,8% de las solicitudes recibidas, que, aunque se incrementó respecto al semestre anterior, se deben realizar gestiones de autocontrol a las PQRSD por parte de la primera y segunda línea de defensa, para determinar cuáles no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlos, evitando la materialización de riesgos propios del proceso respecto a acciones legales en contra de la entidad.

- Se incrementó la modalidad de peticiones anónimas las cuales fueron debidamente diligenciadas, así como la solicitud de prórroga para la respuesta, lo que permite brindar la respuesta al usuario con calidad y oportunidad.

- Se requiere dar cumplimiento estricto por parte de las sectoriales a los lineamientos para el trámite de PQRSD establecidos en la regulación normativa y así mismo cumplir con los requerimientos de información de la Oficina Asesora de Control Interno, para realizar con calidad y oportunidad los seguimientos al trámite de las PQRSD recibidas, que permita detectar oportunamente las limitaciones del proceso y proponer acciones de mejora.

8. RECOMENDACIONES

- Fortalecer las competencias de los diferentes responsables en el registro y la asignación de las solicitudes ciudadanas en los aplicativos existentes en la entidad, para que tengan el entrenamiento adecuado y poder cumplir con el trámite oportuno, desde el ingreso hasta la finalización y cierre de la solicitud.

- Tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las PQRSD recepcionadas, garantizando el correcto direccionamiento y seguimiento, para responder en los términos establecidos por la Ley y la Política de Servicio al Ciudadano, contemplada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

- Promover la cultura de autocontrol aplicada al trámite de las PQRSD, realizando las acciones de verificación del cumplimiento de los términos de respuesta y verificando los controles establecidos, para minimizar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas a los ciudadanos y grupos de valor, que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios con las consecuentes sanciones y pérdida de imagen institucional.

- Hacer uso del mecanismo de la prórroga, cuando proceda conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 o nuevo Código Contencioso Administrativo, que fue modificado por la ley 1755 de 2015, para dar respuesta al peticionario sin vulnerar su derecho fundamental al acceso a la información y a la resolución oportuna de sus solicitudes.

- Implementar una herramienta tecnológica efectiva para el registro oportuno y completo de la información de la PQRSD, que se requiere para la realización de los seguimientos que debe realizar la Oficina Asesora de Control Interno, a fin de verificar la atención oportuna y de calidad a las solicitudes de los ciudadanos y si es el caso, proponer las mejoras pertinentes.

- Se propone generar estrategias para la operación efectiva del aplicativo Dozzier por parte de los servidores públicos y contratistas, con el fin de evitar que se presenten demoras en el trámite de las PQRSD, que generen respuestas por fuera de los términos establecidos.

LUZ ELVIRA QUINTERO PEREZ.
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Lilia Torres Niz, Profesional especializada