

15-07-2021

**INFORME DE PETICIONES
QUEJAS, RECLAMOS Y
SOLICITUDES DE LA
ADMINISTRACION
MUNICIPAL DE URIBIA
PRIMER SEMESTRE DEL AÑO
2021**





CALLE 12 #8 – 61

TEL. 77710

alcaldia@uribia-laguajira.gov.co

<http://www.uribia-laguajira.gov.co/>

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

**INFORME DEL SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE
ENERO A JUNIO DE 2021 EN EL MUNICIPIO DE URIBIA LA GUAJIRA,
EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE
JULIO DE 2.011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.**

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS



2. ALCANCE

3. METODOLOGIA

4. EVALUACION

5. CONCLUSIONES

6. RECOMENDACIONES

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

INFORME SEGUNDO SEMESTRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN EL MUNICIPIO DE URIBIA.



1. OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

A sí mismo al cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “ evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

Igualmente, el Comité Institucional Coordinador de Control Interno en materia de control interno, hará seguimiento a través del Informe Semestral de evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno.

2. ALCANCE

Con base en inspecciones hechas al SAC de la Administración Municipal donde se reciben y direccionan los derechos de peticiones hacia la dependencia encargada de la información y copia a la oficina Jurídica (líder del proceso), la Unidad de sistema donde se reciben por la página web las peticiones, quejas y reclamos y la Secretaria de Educación Municipal; la cual por estar certificada tiene un sistema independiente de Gestión de calidad y por consiguientes de las PQRS.



3. METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas y establecidas en el Manual Operativo de la Oficina de Control Interno tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

4. EVALUACION

4.1. SEGUIMIENTO AL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRS

Se encuentran establecidos, seis mecanismos para la recepción de los PQRS como son: correspondencia que es recibida por el SAC o Ventanilla Única la cual se encuentra disponible de manera presencial con un horario de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 a 6:00 pm, página web en el link <http://www.uribia-laguajira.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>, email: contactecnos@uribia-laguajira.gov.co; y otro sistema en la Secretaria de Educación Municipal http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=86; sin embargo, al revisar la certificación expedida sobre la cantidad de PQRS radicados por cada mecanismo en el período evaluado se evidencia, que el link de quejas y

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

reclamos se encuentra funcionando normalmente al igual que el correo electrónico de la entidad.



De igual forma pudimos observar que el SAC o ventanilla única de la Administración cuenta con equipos tecnológicos, conectividad y acceso a la plataforma del Ministerio de Educación Nacional de manera gratuita sin embargo no se ha comenzado a dar uso, lo que requiere que la alta dirección a través del comité Institucional de gestión y desempeño evalúe las condiciones para ponerlo en funcionamiento; mientras tanto se siguen usando formatos en Excel para recibir y registrar los diferentes mecanismos de PQRS.

4.2. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ADOPTADO.

En el procedimiento que se lleva a cabo se establece claramente que no existe punto de control. Es importante resaltar, que los Procedimientos de PQRS y SAC no se encuentran en los manuales de procedimientos y operaciones de la entidad. Se hace necesario unificar en un solo punto de la Administración Municipal todos los mecanismos de PQRS y SAC, para así poder evaluar el proceso y tener control de la información recibida y enviada de la entidad. El proceso de PQRS en la Secretaria de Educación Municipal está totalmente sistematizado, tiene sus puntos de control y alarmas que genera el software implementado donado por el MEN

4.3. SEGUIMIENTO A LA APLICABILIDAD DE LA LEY DE ARCHIVO 594 DE 2000.

El Municipio de Uribe posee Tablas de Retención Documental el cual requiere ser actualizado para mejorar y optimizar el manejo administrativo de su archivo, y los procesos documentales resultantes de las actividades propias de las diferentes dependencias de la Entidad Territorial, cumpliendo de este modo con lo reglamentado a través de la Ley 594 de 2000 y las Circulares Externas Nos. 001, 006 de 2011.

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

4.4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQRS.

Teniendo en cuenta que la entidad no cuenta con lineamientos o políticas definidas para la comunicación interna y externa; y este proceso se lleva en puesto de trabajos diferentes, además de no contar con un sistema de información y atención al ciudadano resulta una tarea difícil lograr realizar un seguimiento y evaluación veraz a las repuestas oportunas de los PQRS que llegan a la administración, desde la oficina de control interno se sugirió a las distintas secretaria un formato para el registro de las PQRS la cual se realiza manualmente lo cual genera incertidumbre de la correcta manipulación y diligenciamiento oportuno; excepto la Secretaria de Educación Municipal cuyo proceso está certificado por el MEN y tiene su propio sistema de Gestión.



4.4.1. SAC DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE URIBIA

La correspondencia es recibida en la entrada del palacio en un puesto de control de entrada al público por un funcionario, quien las envían a cada dependencia según corresponda, Este trámite no se encuentra sistematizado y solo se llevan registro en libros y es difícil consolidar la información y verificar en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que fueron radicados y respondido a tiempo.

En el despacho del Alcalde se encuentra otro funcionario quien se encarga de revisar la correspondencia que llega por correo institucionales como: contactenos@uribia-laguajira.gov.co y despacho_alcaldia@uribia-laguajira.gov.co la cual remite a la secretaria o dependencia a la cual pertenezca por correo, pero no existe un control que permita saber si fue respondida o no a tiempo.

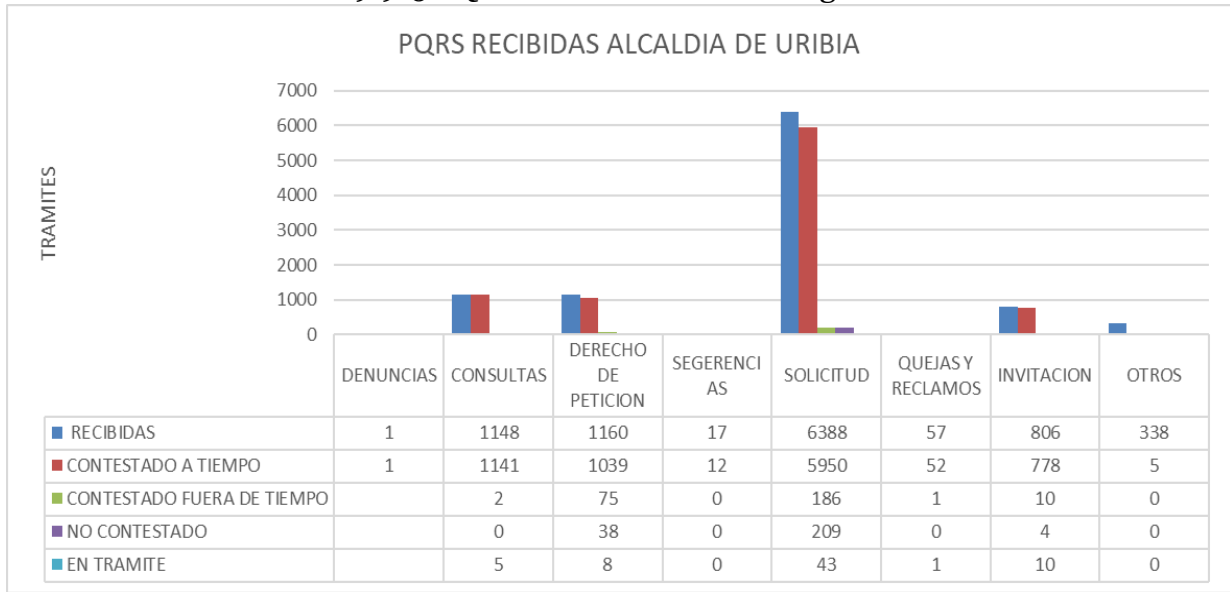
En la pagina web de la Institución en link <http://www.uribia-laguajira.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Nuestros-Directivos-y-Funcionarios.aspx> se encuentra el directorio de los correos Institucionales de todas las Secretarias, lo que permite a los ciudadanos enviar sus peticiones directamente a los correos. Lo cual dificulta el control del registro, lo que conlleva a tener información inexacta.

A continuación, se detalla el total de las PQRS recibidas en el primer semestre de

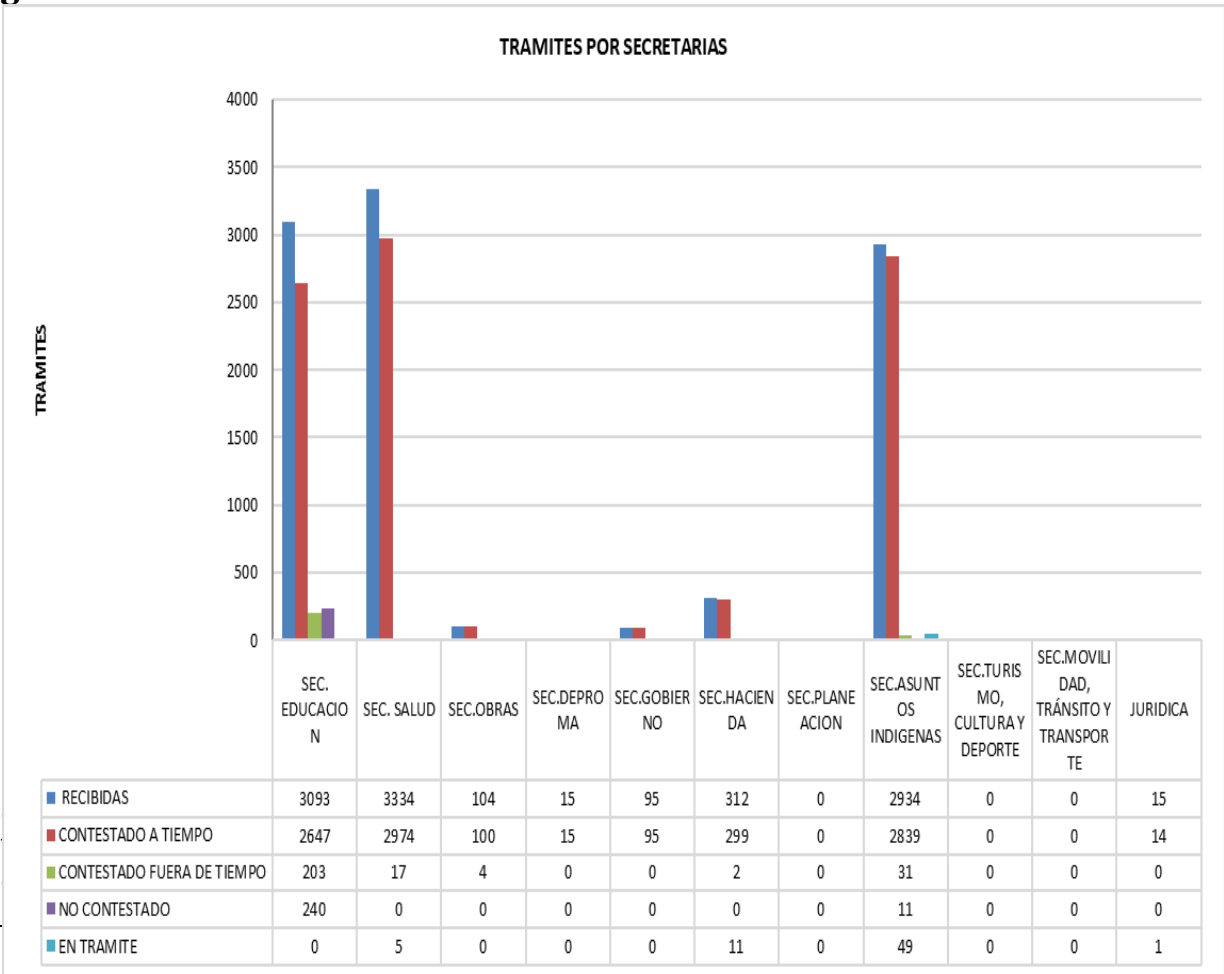
	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	



2021 en el ente territorial según lo relacionado por cada dependencia.

Se recibieron un total de 9.915 PQRS discriminado de la siguiente **Grafica.1**



grafica 2



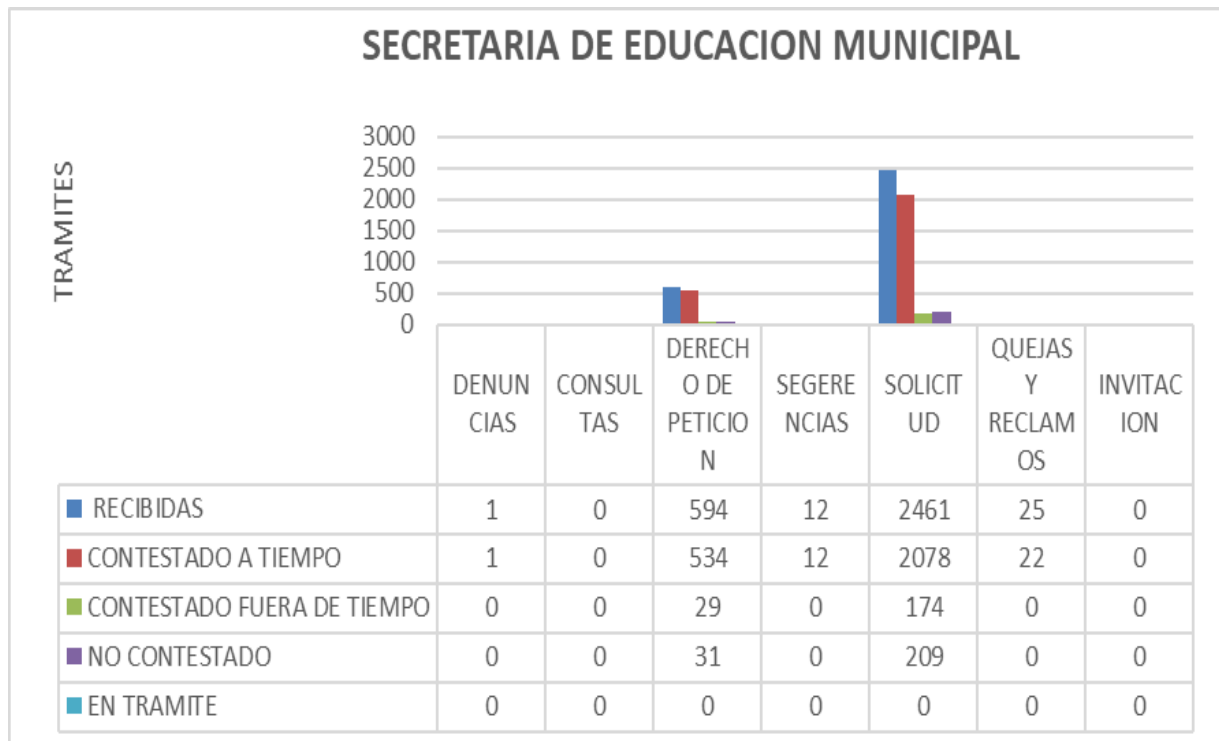
	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

Podemos Observar en la gráfica2 que las Secretarias no reportaron información para este informe: Planeación, Transito y la Secretaria de Cultura informó no haber recibido PQRS durante el primer trimestre.



El mayor número de las PQRS recibidas fue la secretaria de Salud, seguido por la Secretarias de Educación, Asuntos Indígenas, Hacienda, Obras, Gobierno, Sedeproma y Jurídica.

4.4.2. SAC SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas por la Secretaria de Educación por los distintos medios, SAC en físico y correo electrónico contactenos@uribia-laguajira.gov.co, SAC en el Link http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=86



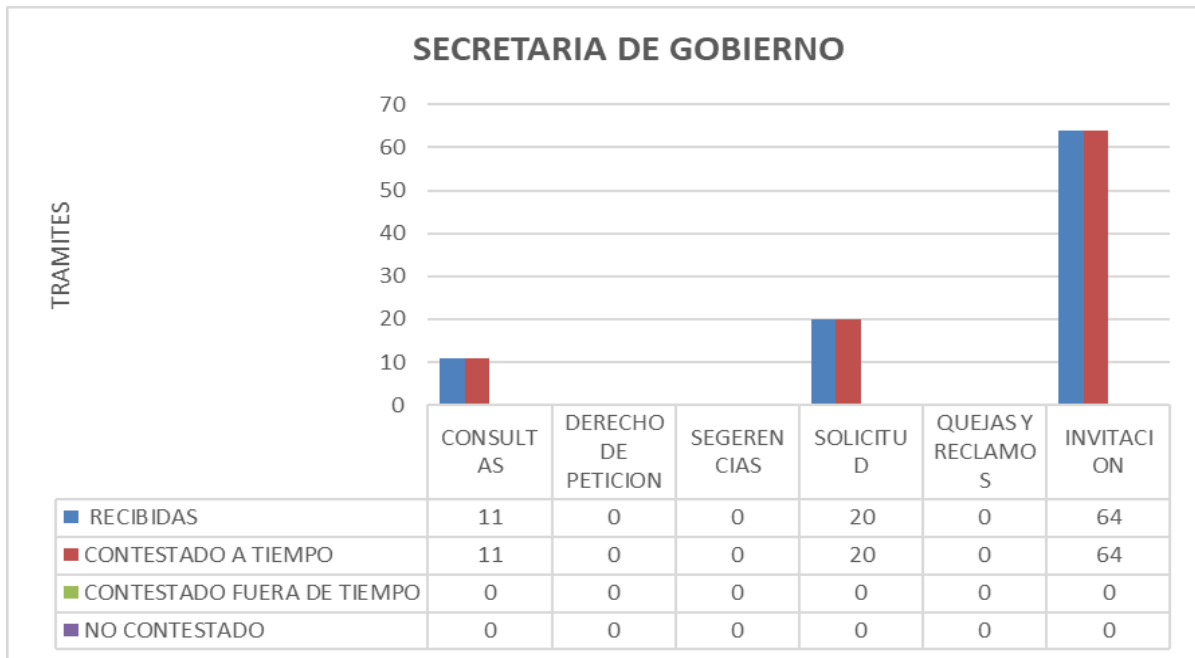
Observamos en la **grafica3** que fueron recibidas en total 3.093, donde se puede

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

apreciar tienen disponible a la ciudadanía una línea de denuncia del cual recibieron 1, derecho de petición 594, sugerencias 12, Solicitudes 2461, y Quejas y Reclamos 25

4.4.3. SECRETARIA DE GOBIERNO

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas por la Secretaria de Gobierno por los distintos medios, SAC en físico y correo electrónico Sec_gobierno@uribia-laguajira.gov.co durante el primer semestre del año reportadas a la oficina de control interno





Observamos en la grafica4 que fueron recibidas en total 95 tramites de los cuales 11 Consultas, 20 Solicitudes y 64 Invitaciones.

Corresponde a un 100% de Cumplimiento

4.4.4. SECRETARIA DE PLANEACION

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas por la Secretaria de Planeación por los distintos medios, SAC en físico y correo electrónico sec_planeacion@uribia-laguajira.gov.co.

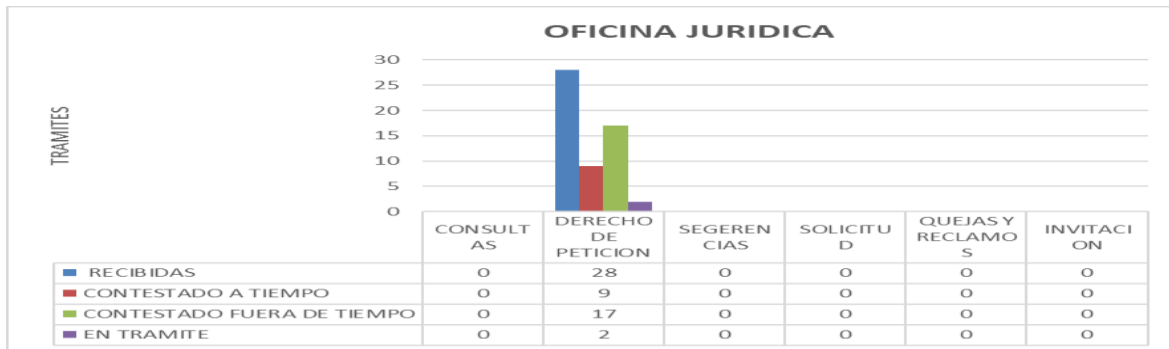
NO FUERO REPORTADAS a la oficina de control interno

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

4.4.5. OFICINA ASESORA DE JURIDICA

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas por la Oficina Asesora de Jurídica por los distintos medios, SAC en físico y correo electrónico juridica@uribia-laguajira.gov.co durante el primer semestre del año reportadas a la oficina de control interno

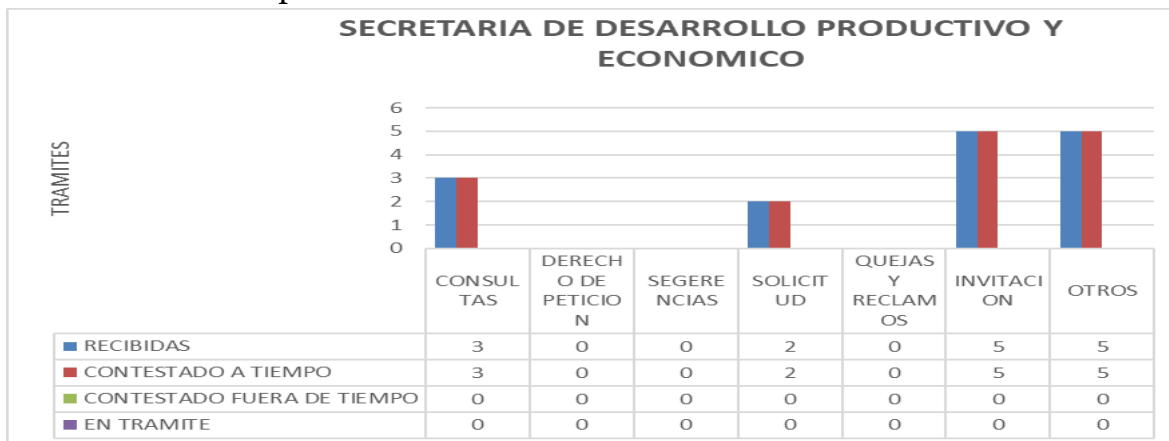
Grafica5





En total se recibieron 28, derechos de Petición, 9 contestadas a tiempo y 17 fuera de tiempo 2 no contestadas por que se encuentran en trámite.

4.4.6. SAC SECRETARIA DE DESARROLLO PRODUCTIVO Y MEDIO AMBIENTE

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas por la Secretaria de Desarrollo Productivo y Medio Ambiente Municipal por los distintos medios, SAC en físico y correo electrónico sedeproma@uribia-laguajira.gov.co durante el primer semestre del año reportadas a la oficina de control interno



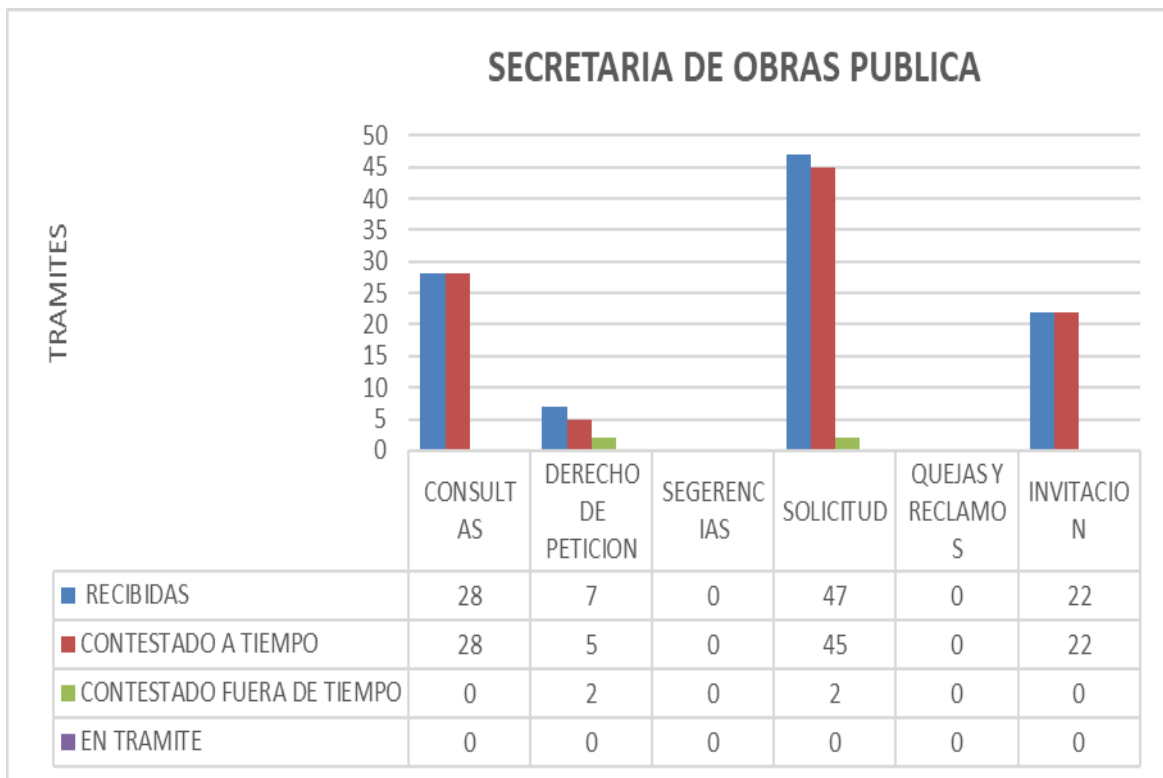
Grafica6

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

Recibió en total 15 tramites: discriminados así: 3 Consultas, 2 Solicitudes, 5 Invitaciones y 5 de Otros.



4.4.7. SAC SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas por la Secretaria de Obras Publicas Municipal por los distintos medios, SAC en físico y correo electrónico sec_obras@uribia-laguajira.gov.co durante el primer semestre del año reportadas a la oficina de control interno



Grafica7

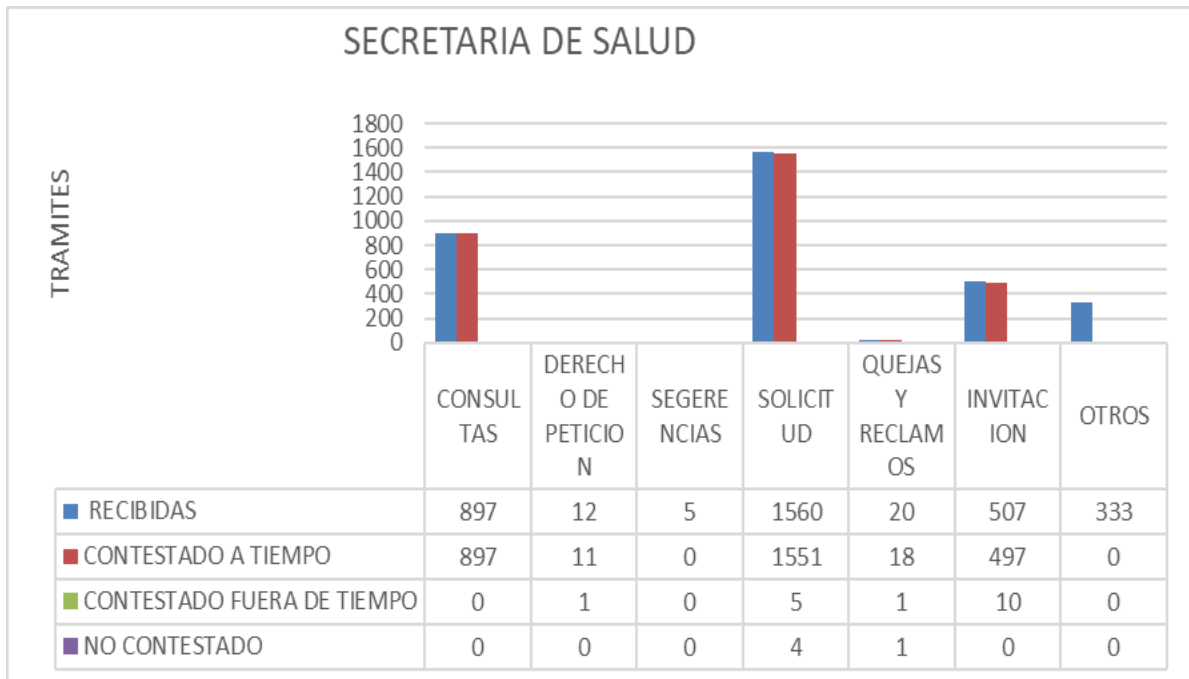
En total recibieron 104 tramites discriminados así: 28 Consultas, 7 Derechos de Petición, 47 Solicitudes y 22 Invitaciones

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

4.4.8. SAC SECRETARIA DE SALUD

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas por la Secretaria de Salud Municipal por los distintos medios, SAC en físico y correo electrónico secretaria_salud@uribia-laguajira.gov.co durante el primer semestre del año reportadas a la oficina de control interno

Grafica8





Recibieron en total 3.334 PQRS, de las cuales 897 fueron consultas, 12 Derecho de Petición, 5 Sugerencias, 1.560 Solicitudes, 20 Quejas y Reclamos, 507 Invitación, 333 otros tipos de requerimiento.

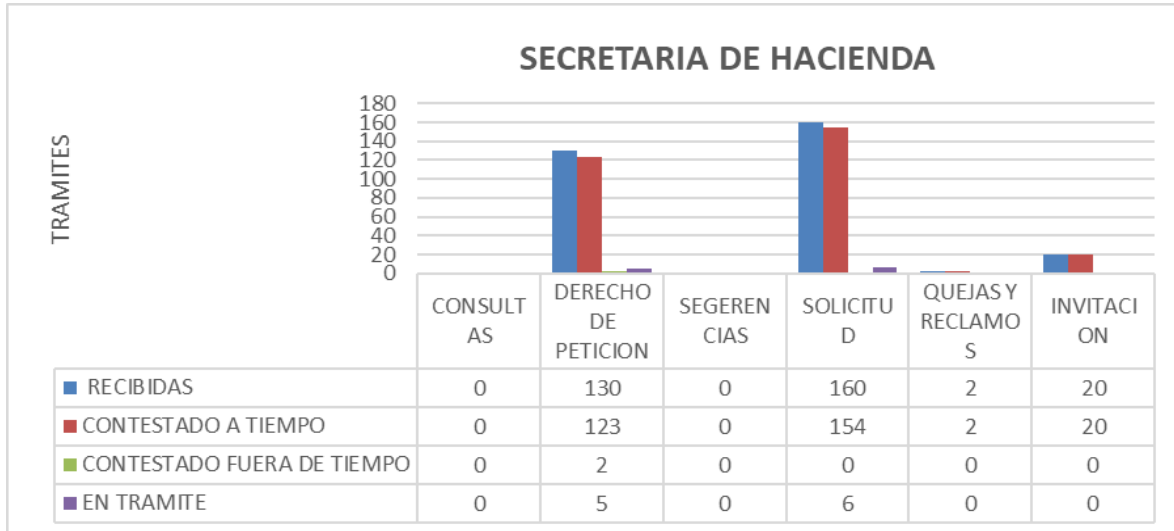
Corresponde a un 89% de Cumplimiento

4.4.9. SAC SECRETARIA DE HACIENDA

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas por la Secretaria de Hacienda Municipal por los distintos medios, SAC en físico y correo electrónico sec_hacienda@uribia-laguajira.gov.co durante el primer semestre del año reportadas a la oficina de control interno

Grafica9

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	



Se recibieron en total 312 PQRS, de las cuales 130 Derechos de Petición, 160 Solicitudes, 2 quejas y reclamos y 20 Invitaciones.

4.4.10. SAC SECRETARIA DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas por la Secretaria De Movilidad, Tránsito y Transporte Municipal por los distintos medios, SAC en físico y correo electrónico movilidadtrnsitoytransporte@uribia-laguajira.gov.co durante el primer semestre del año reportadas a la oficina de control interno

NO FUERO REPORTADAS a la oficina de control interno


4.4.11. SAC SECRETARIA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTE

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas por la Secretaria de Turismo, Cultura y Deporte Municipal por los distintos medios, SAC en físico y correo electrónico turismoculturaydeporte@uribia-laguajira.gov.co



La Secretaria de Turismo, cultura y deporte reporta no haber recibido requerimientos durante el primer trimestre del año.

4.5. SEGUIMIENTO A LA CORRECTA EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO PRESTABLECIDO.

La oficina de control interno en cumplimiento a sus funciones, ha venido


 CALLE 12 #8 – 61
 TEL. 7177710
alcaldia@uribia-laguajira.gov.co
<http://www.uribia-laguajira.gov.co/>



	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

realizando seguimiento de acuerdo a los establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, y teniendo en cuenta que la entidad no cuenta con una política o lineamientos para la comunicación interna y externa que permita un control efectivo a las solicitudes y trámites realizados por los ciudadanos.

5. CONCLUSIONES

Se analizó el 100% de la muestra de la base de datos de los PQRS correspondiente al primer semestre de 2021 y se evidencia lo siguiente:



- No se realiza el seguimiento a algunos correos institucionales para determinar las PQRS que llegan a estos.
- Existe deficiencia en el registro y control de las PQRS.
- El ente territorial necesita con urgencia implementar un sistema para atención del ciudadano que garantice la veracidad en los reportes, mayor control de la información que entra y sale y la satisfacción del ciudadano ya que recibirían respuestas oportunas y de calidad.
- No se anexa la respuesta al expediente del petionario.
- No existen los controles para los términos de la respuesta a los PQR desde cada secretaria.
- No existe una política o lineamiento para la comunicación interna y externa.

6. RECOMENDACIONES

La atención y el servicio a los ciudadanos debe ser uno de los aspectos de mayor relevancia en una administración por esta razón se deben encaminar metas hacia la prestación de un servicio al ciudadano claro, transparente, eficaz, eficiente.

La misión de la alcaldía municipal de Uribí no debe estar limitada a la simple prestación de un servicio público sin ningún otro miramiento de calidad, sino que debe fijar su propósito en ofrecer sus servicios con los más elevados estándares de excelencia y calidad.

Como entidad al servicio de los ciudadanos por mandato constitucional, es esencial tener definidos claramente los derroteros y maneras en que deben responder

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2010.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	



nuestros funcionarios ante cualquier requerimiento de los usuarios, sean ellos externos o internos.

Brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos permitirá hacer la diferencia, conquistando la satisfacción, confianza y preferencia de nuestros ciudadanos.

Esta atención y servicio de excelencia a los ciudadanos que se propone, no es exclusiva de algunos pocos miembros de la Institución, tampoco es una obligación que se impone; por el contrario, es un mandamiento natural que está ligado de manera intrínseca a la misión institucional y, por ende, debe ser aplicado por todos los miembros en el desarrollo de sus funciones públicas.

En este sentido se recomienda:

- Realizar mejoramiento el servicio de atención al ciudadano de acorde a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, garantizar un servicio con calidad y efectividad.
- Realizar Seguimiento y control a los correos institucionales de todas las Secretarías y dependencias.
- Que cada secretaria de despacho y oficina del ente territorial presenten no solo el diligenciamiento del formato de reporte de las PQRS, sino un informe detallada de este proceso.
- Capacitar y sensibilizar a los funcionarios no solo de la ventanilla SAC sino de todas las dependencias del ente territorial en el manejo del Servicio Atención Ciudadano.
- Desarrollar mecanismos de seguimiento y control para la recepción, manejo y control de las PQRS dentro de cada Secretaria de Despacho y oficina del ente territorial.
- Anexar la respuesta dada al expediente de cada peticionario.

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

- Crear controles para términos de respuesta a los PQR desde cada Secretaria, oficina o Dependencia.
- Responder de manera oportuna la solicitud de los reportes de los PQRS a la oficina de control Interno.
- Diseñar e implementar los procesos y procedimientos para la atención al ciudadano en todos los canales en la entidad.
- Contar con un formulario accesible y usable para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD), en la página Web de la entidad.
- Centralizar en un sistema de gestión todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) que ingresan por los canales de atención presencial y digital de la entidad.

ORIGINAL FIRMADO
ELDA GOMEZ PEÑALVER
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO