

**INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO**

Nro. 4

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>Día:</b>	16	<b>Mes:</b>	03	<b>Año:</b>	2023
-------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>Seguimiento:</b>	Informe semestral de gestión y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf- Semestre 2- 2022
<b>Secretaría y/o dependencia(s):</b>	Secretaría General- Subdirección de Atención al Ciudadano
<b>Objetivo del seguimiento:</b>	Realizar seguimiento y control al estado de las PQRSDf interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas a través de los diferentes canales oficiales de atención, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y efectuar las recomendaciones necesarias a los responsables de los procesos, buscando el mejoramiento continuo de la Administración Municipal.
<b>Alcance del seguimiento:</b>	Realizar seguimiento a los informes sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf presentados por la Subdirección de Atención al Ciudadano, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022.
<b>Marco Normativo:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley 87 de 1993</li><li>• Constitución Política de Colombia Arts. 1, 2, 13, 15, 20, 23, 40, 45, 74, 270.</li><li>• Ley 190 de 1995</li><li>• Ley 962 de 2005</li><li>• Ley 1266 de 2008</li><li>• Ley 1474 de 2011</li><li>• Ley 1581 de 2012</li><li>• Ley 1712 de 2014</li><li>• Ley 1437 de 2011</li><li>• Ley 1755 de 2015</li><li>• Decreto 1166 de 2016</li><li>• Decreto municipal 328 del 14 de agosto de 2008</li><li>• Decreto municipal 316 del 5 de agosto de 2020</li><li>• Decreto 095 del 23 de marzo de 2021</li></ul>

<b>Representante Alta Dirección</b>	<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Audidores</b>
Santiago Montoya Montoya	Lina María Muñoz Vásquez	Pablo Andrés Pineda Quiceno – Asesor Control Interno Natalia Andrea Castañeda Ríos – Contratista-Apoyo Profesional

	<b>INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO</b> <b>Nro. 4</b>	F-EM-14 Versión: 01
		Fecha:20/05/2021

## 1. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se expresa “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). 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...*”; la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y evaluación al tratamiento y trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSDF que fueron interpuestas por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año 2022, teniendo en cuenta que los tiempos legales vigentes para dar las respuestas a las PQRSDF están regidos por la Ley 1755 de 2015.

Para la presentación de este informe se realizó seguimiento y trazabilidad a las PQRSDF, los informes de gestión y satisfacción enviados por la Subdirección de Atención al Ciudadano, con los cuales se analizaron factores como tiempo de respuesta, remisión por competencia, canales de atención, acceso a la información, tipo de PQRSDF; con el objetivo primordial de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente y la oportuna atención al Ciudadano y de esta manera poder tomar acciones de mejora buscando la calidad en el servicio prestado por la Administración Municipal.

Las PQRSDF son ingresadas y atendidas a través de los diferentes canales oficiales de atención, cada Secretaría y/o dependencia se encarga de gestionar las solicitudes ingresadas con el objetivo de proceder a dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad.

Las estadísticas son presentadas de acuerdo al número total de PQRSDF ingresadas ante la entidad durante el segundo semestre del año 2022, con el apoyo de la Subdirección de Atención al Ciudadano, quienes se encargaron de clasificar la información de acuerdo a: Tipo de respuesta (afirmativa /negativa), tipo de requerimiento (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitaciones); uno de los principales resultados que arrojó el seguimiento a los datos de este informe es que el aplicativo G+ en el cual se registran las PQRSDF, presentó fallas en la asignación de las PQRSDF durante todo el semestre, motivo por el cual fue difícil la consolidación de la información y se evidenciaron inconsistencias entre los datos arrojados, los datos enviados por la Subdirección de Atención al Ciudadano, y los datos que se tenían del seguimiento semanal realizado desde la Oficina de Control Interno; dicho esto, los siguientes son los datos consolidados para este seguimiento:



## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

Nro. 4

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

**Tabla 1.** Tipos de peticiones y tiempos de respuesta

**Funcionario,** tenga en cuenta esta información de cara a responder **peticiones de los ciudadanos** frente a las autoridades:

**Toda petición radicada desde**

el 18 de mayo de 2022 deberá resolverse dentro de los términos consagrados en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, la cual establece:

- Diez (10) días para Solicitud de Información o Documentación
- Quince (15) días para Peticiones Generales
- Quince (15) días para Quejas
- Quince (15) días para Reclamos
- Quince (15) días para Felicitaciones
- Quince (15) días para Sugerencias
- Quince (15) días para Denuncias
- Treinta (30) días para Petición de Consultas

*Fuente:* Elaborado por comunicaciones, basada en datos de la Ley 1755 de 2015

### PQRSDF Recibidas Durante el Segundo Semestre del Año 2022

Durante el segundo semestre del año 2022, se recibieron 13.707 PQRSDF por los diferentes canales oficiales de atención al ciudadano de la Administración Municipal.

**Tabla 2:** PQRSDF ingresadas por mes en el segundo semestre del año 2022.

PQRSD INGRESADAS POR MES	
JULIO	2256
AGOSTO	2038
SEPTIEMBRE	2719
OCTUBRE	2257
NOVIEMBRE	2340
DICIEMBRE	2097
<b>TOTAL</b>	<b>13707</b>

*Fuente:* Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2022



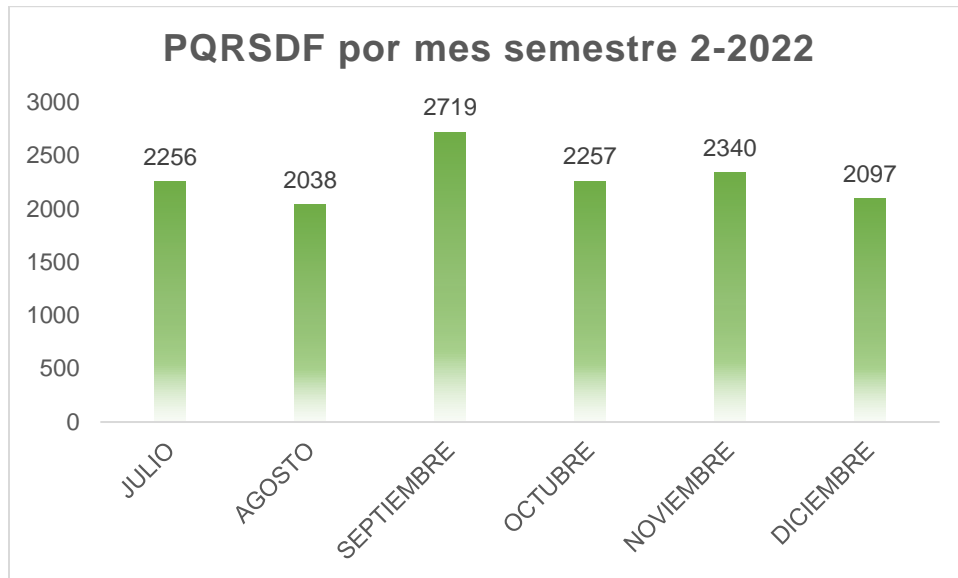
# INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

Nro. 4

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

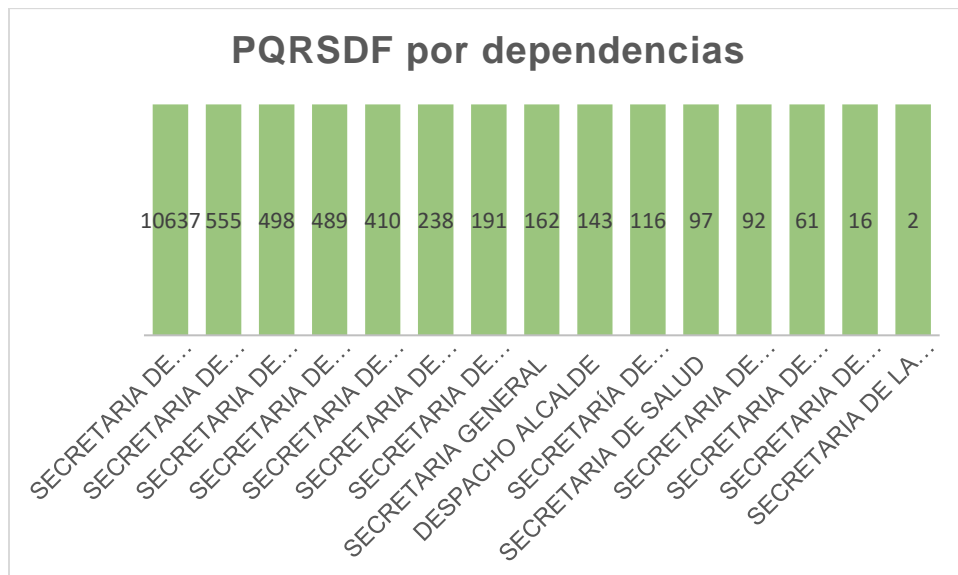
**Gráfico 1** PQRSDf Ingresadas por mes en el primer semestre del año 2022



*Fuente:* Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2022

Como se pudo observar en la tabla y en el gráfico anterior, durante el segundo semestre del año 2022, el mes en el cual se radicaron más PQRSDf fue septiembre (19.84%), el resto de los meses tuvieron un comportamiento similar con un promedio de 2000 PQRSDf por mes.

**Gráfico 2:** Consolidado de PQRSDf ingresadas por dependencias semestre 2-2022



*Fuente:* Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2022

En la gráfica anterior se observó el consolidado por dependencias, las PQRSDf se distribuyeron de mayor a menor números de ingresos de la siguiente manera durante el segundo semestre del año 2022



## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

Nro. 4

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

1. Secretaría de Movilidad y Tránsito: 10637 PQRSDf recibidas
2. Secretaría de Gobierno: 555 PQRSDf recibidas
3. Secretaría de Hacienda: 498 PQRSDf recibidas
4. Secretaría de Planeación: 489 PQRSDf recibidas
5. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia: 410 PQRSDf recibidas
6. Secretaría de Medio Ambiente: 238 PQRSDf recibidas
7. Secretaría de Infraestructura Física: 191 PQRSDf recibidas
8. Secretaría General: 162 PQRSDf recibidas
9. Despacho del Alcalde: 143 PQRSDf recibidas
10. Secretaría de Educación y Cultura: 116 PQRSDf recibidas
11. Secretaría de Salud: 97 PQRSDf recibidas
12. Secretaría de Inclusión Social y Familia: 92 PQRSDf recibidas
13. Secretaría de Servicios Administrativos: 61 PQRSDf recibidas
14. Secretaría de Desarrollo Económico: 16 PQRSDf Recibidas
15. Secretaría de la Mujer: 2 PQRSDf recibidas.

Con esta información se pudo evidenciar que la dependencia con más PQRSDf recibidas fue la Secretaría de Movilidad y Tránsito con 10637 (77.60%) del total de las PQRSDf del segundo semestre del año 2022, mientras que la dependencia con menos flujo de PQRSDf fue la Secretaria de la Mujer con solo 2 peticiones recibidas.

### Efectividad en el Tiempo de Respuesta

**Gráfico 3** Porcentaje de efectividad en el tiempo de respuesta segundo semestre del año 2022

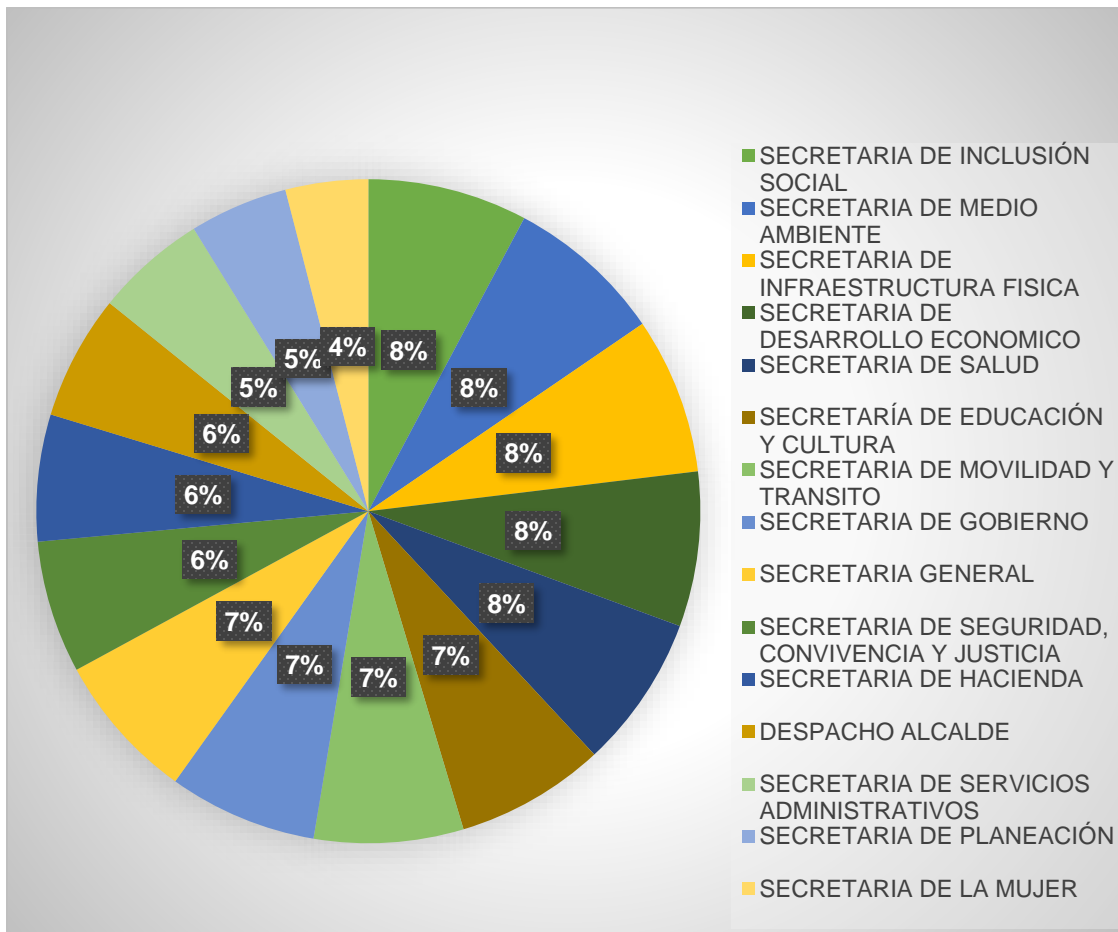


## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

Nro. 4

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021



*Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2022*

En el gráfico anterior se observaron todos los porcentajes de promedio de respuesta a las PQRSDF, según los términos legales vigentes, Ley 1755 de 2015.

De acuerdo a lo anterior a continuación se presentan los promedios efectivos de respuesta a las PQRSDF por dependencias en el segundo semestre del año 2022:

1. Secretaría de Inclusión Social y Familia: 96.74%, es decir, de 92 PQRSDF recibidas, fueron contestadas 89 en el tiempo efectivo de respuesta de acuerdo a la normatividad legal vigente.
2. Secretaría de Medio Ambiente: 95.38%, es decir, de 238 PQRSDF recibidas, fueron contestadas 227 en el tiempo efectivo de respuesta de acuerdo a la normatividad legal vigente.
3. Secretaría de Infraestructura Física: 94.76%, es decir, de 191 PQRSDF recibidas, fueron contestadas 181 en el tiempo efectivo de respuesta de acuerdo a la normatividad legal vigente.
4. Despacho de Desarrollo Económico: 93.75%, es decir, de 16 PQRSDF recibidas, fueron contestadas 15 en el tiempo efectivo de respuesta de acuerdo a la normatividad legal vigente.



## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

Nro. 4

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

5. Secretaría de Salud: 92.78%, es decir, de 97 PQRSDf recibidas, fueron contestadas 90 en el tiempo efectivo de respuesta de acuerdo a la normatividad legal vigente.
6. Secretaría de Educación y Cultura: 90.52%, es decir, de 116 PQRSDf recibidas, fueron contestadas 105 en el tiempo efectivo de respuesta de acuerdo a la normatividad legal vigente.

Cabe aclarar que estas 116 PQRSDf fueron recibidas por los canales oficiales de atención de la Administración, porque la Secretaría de Educación y Cultura, cuenta con su propio sistema para la atención de peticiones el cual es manejado por todas las secretarías de educación del país, este sistema se llama Sistema de Atención al Ciudadano - SAC y es manejado desde el Ministerio de Educación Nacional –MEN.

Desde el SAC se radicaron 1205 PQRSDf, donde el mayor tipo de requerimiento fueron los trámites para la asignación y traslado de cupos escolares con 983 solicitudes

7. Secretaría de Movilidad y Tránsito: 90.43%, es decir, de 10637 PQRSDf recibidas, fueron contestadas 9619 en el tiempo efectivo de respuesta de acuerdo a la normatividad legal vigente.
8. Secretaría de Gobierno: 89.91%, es decir, de 555 PQRSDf recibidas, fueron contestadas 499 en el tiempo efectivo de respuesta de acuerdo a la normatividad legal vigente.
9. Secretaría General: 89.51%, es decir, de 162 PQRSDf recibidas, fueron contestadas 145 en el tiempo efectivo de respuesta de acuerdo a la normatividad legal vigente.
10. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia: 80.24%, es decir, de 410 PQRSDf recibidas, fueron contestadas 329 en el tiempo efectivo de respuesta de acuerdo a la normatividad legal vigente.
11. Secretaría de Hacienda: 76.71%, es decir, de 498 PQRSDf recibidas, fueron contestadas 382 en el tiempo efectivo de respuesta de acuerdo a la normatividad legal vigente.
12. Despacho del Alcalde: 75.52%, es decir, de 143 PQRSDf recibidas, fueron contestadas 108 en el tiempo efectivo de respuesta de acuerdo a la normatividad legal vigente.
13. Secretaría de Servicios Administrativos: 67.21%, es decir, de 61 PQRSDf recibidas, fueron contestadas 41 en el tiempo efectivo de respuesta de acuerdo a la normatividad legal vigente.
14. Secretaría de Planeación: 59.51%, es decir, de 489 PQRSDf recibidas, fueron contestadas 291 en el tiempo efectivo de respuesta de acuerdo a la normatividad legal vigente.
15. Secretaría de La Mujer: 50%, es decir, de 2 PQRSDf recibidas, fue contestada 1 en el tiempo efectivo de respuesta de acuerdo a la normatividad legal vigente.

Con esta información se pudo evidenciar que, durante el segundo semestre del año, ninguna dependencia tuvo efectividad del 100% en las respuestas a las PQRSDf, a diferencia del semestre anterior, para este semestre todas bajaron su tiempo oportuno de respuestas.



## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

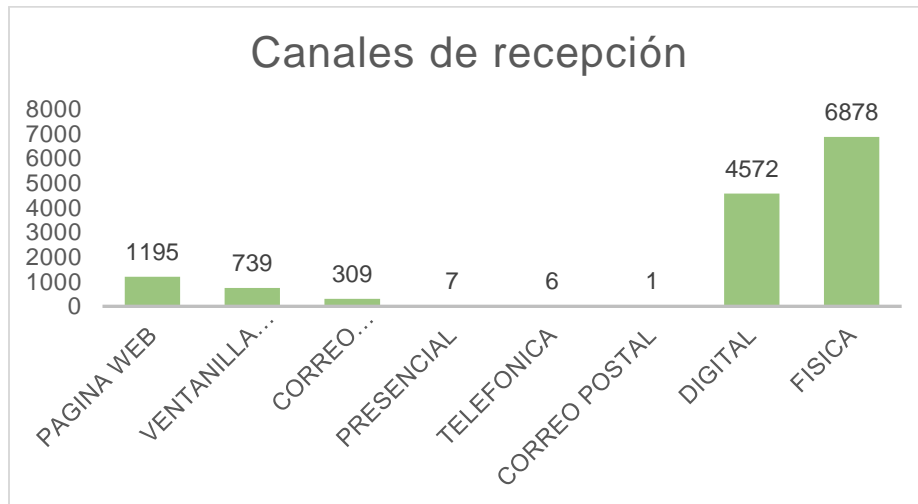
Nro. 4

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

### Canales de Atención

**Gráfico 4.** Canales oficiales de atención para recepción de PQRSD



*Fuente:* Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2022

Según lo evidenciado en los informes enviados desde la Subdirección de Atención al Ciudadano, se observó que el canal de recepción más usado por la comunidad para la radicación de PQRSD fue la entrega física en la Ventanilla de atención de Gestión Documental con el 50.18% de las peticiones, seguido de la radicación por la página web con el 33.36% del total de las PQRSD ingresadas durante el segundo semestre del año 2022.

### PQRSD Recibidas por Modalidad

**Tabla 3.** Clasificación y Reclasificación de las PQRSD

MODALIDAD PRESENTACION PQRSD SEMESTRE 2 2022		
TIPO DE REQUERIMIENTO	CLASIFICACIÓN	RECLASIFICACIÓN
PETICIONES	10856	10852
QUEJA	154	160
CONSULTA	54	54
RECLAMO	199	196
SUGERENCIA	15	15
DENUNCIA	3	3
SOLICITUD DE INFORMACION	2363	2364
FELICITACIONES	63	63
<b>TOTAL</b>	<b>13.707</b>	<b>13.707</b>

*Fuente:* Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2022





## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

Nro. 4

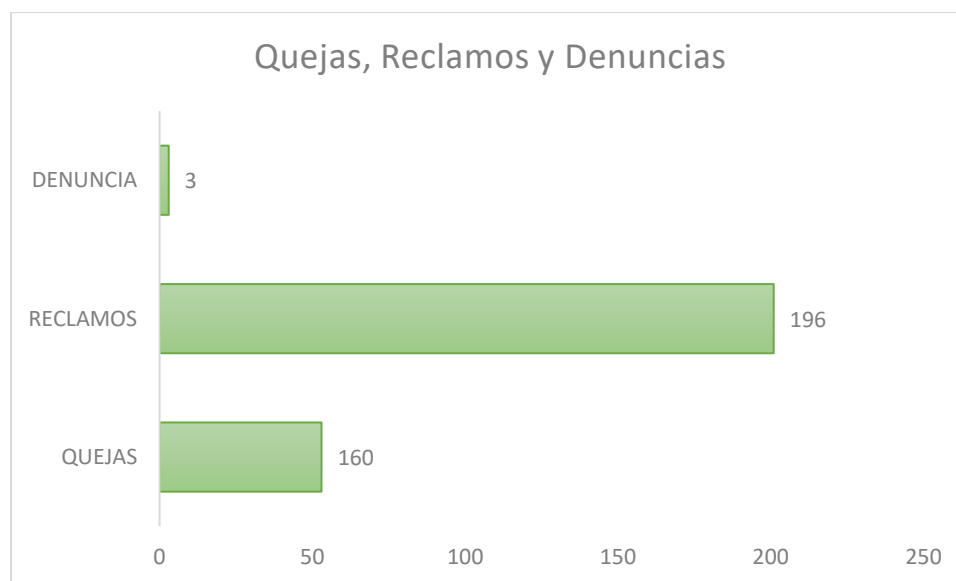
F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

En cuanto al tipo de requerimiento de las PQRSDF se observó la clasificación y posterior reclasificación realizada desde la Subdirección de Atención al Ciudadano, esta reclasificación se llevó a cabo debido a que algunos ciudadanos no saben realizar la tipificación de las PQRSDF radicadas.

### Quejas Reclamos y Denuncias

**Gráfico 5.** Quejas, Reclamos y denuncias



*Fuente:* Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2022

Para el segundo semestre de 2022 se presentaron 160 quejas incrementándose en un 202% el número de quejas (paso de 53 quejas a 160), 196 reclamos y 3 denuncias por corrupción.

Los motivos más recurrentes por los que se presentaron quejas fueron:

- Quejas por mala atención de funcionarios
- Quejas contra agentes de tránsito
- Quejas por demora en las respuestas a las peticiones

**Tabla 4.** Comparativo entre semestre 2-2021 y semestre 1-2022 en Quejas y denuncias

TIPO PQRSDF	SEMESTRE 1 2022	SEMESTRE 2-2022
QUEJAS	53	160
DENUNCIAS	3	3

Como se venía trabajando en articulación entre la Subdirección de Atención al Ciudadano y la Oficina de Control Interno Disciplinario sobre la sensibilización al funcionario del comportamiento, trato al ciudadano, seguimiento al tiempo efectivo de respuesta; las quejas habían disminuido notablemente, pero para este semestre se aumentaron las quejas porque por

motivos de cambio en la estructura esta articulación dejó de hacerse en el semestre anterior, pero para la fecha actual se están haciendo capacitaciones y sensibilizaciones a los funcionarios.

### PQRSDF Anónimas

**Tabla 5.** PQRDS ingresadas como anónimas

PQRSD ANONIMO	
JULIO	1
AGOSTO	69
SEPTIEMBRE	151
OCTUBRE	111
NOVIEMBRE	139
DICIEMBRE	137
<b>TOTAL</b>	<b>608</b>

*Fuente:* Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2022

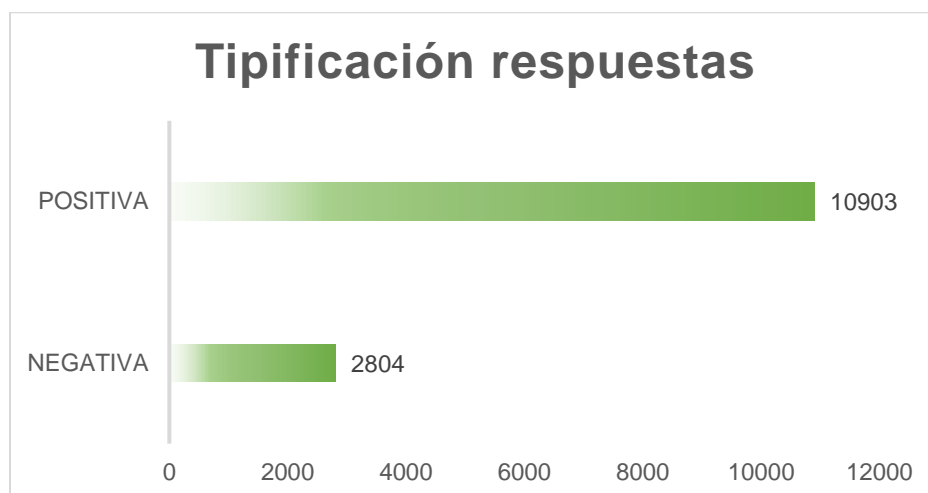
En lo relacionado con las PQRSDF ingresadas como anónimas, para el segundo semestre del año 2022, fueron radicadas 608 de forma anónima, y se evidenció la respectiva respuesta a tiempo de cada una de ellas.

### Remisión por No Competencia

Para el segundo semestre del año 2022 no se pudo obtener acceso a los datos de PQRSDF remitidas por No competencia debido a que el G+ no tiene la herramienta que permita realizar este seguimiento.

### Tipo de Respuesta

**Gráfico 6.** Tipo de respuesta





## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

Nro. 4

F-EM-14 Versión: 01

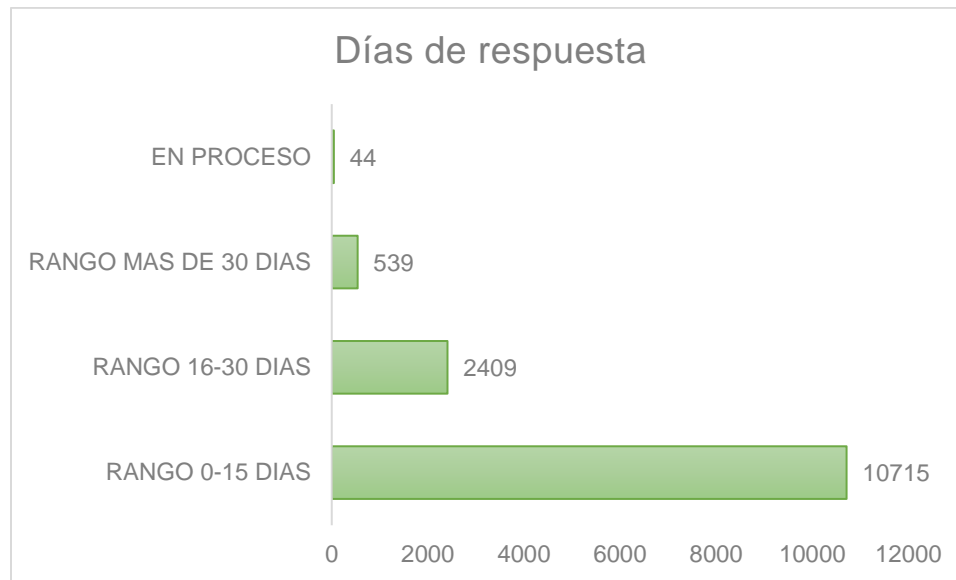
Fecha:20/05/2021

*Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2022*

En cuanto a las respuestas de las 13.707 PQRSDf, se evidenció que durante el segundo semestre del año 2022 el 79.54% (correspondiente a 10903 PQRSDf) fueron respuestas positivas para el ciudadano, el 20.46% (2804 PQRSDf) corresponden a respuestas negativas para las PQRSDf radicadas por la ciudadanía.

### Días de Respuesta

**Gráfico 7. Días de respuesta**



*Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2022*

De las 13.707 PQRSDf ingresadas durante el segundo semestre del año 2022, se observó lo siguiente:

- El 78.17% (10715 peticiones) PQRSDf fueron contestadas en entre 0 y 15 días hábiles.
- El 17.57% (2409 peticiones) PQRSDf fueron contestadas entre 16 a 30 días hábiles.
- El 3.93% (539 peticiones) PQRSDf fueron contestadas en un tiempo mayor a 30 días hábiles.
- 44 PQRSDf aún se encuentran sin respuesta. (se debe tener en cuenta que este informe es con corte a 31 de diciembre de 2022)

### Solicitudes de Acceso a La Información Pública

**Gráfico 8. Número de solicitudes de acceso a la información**

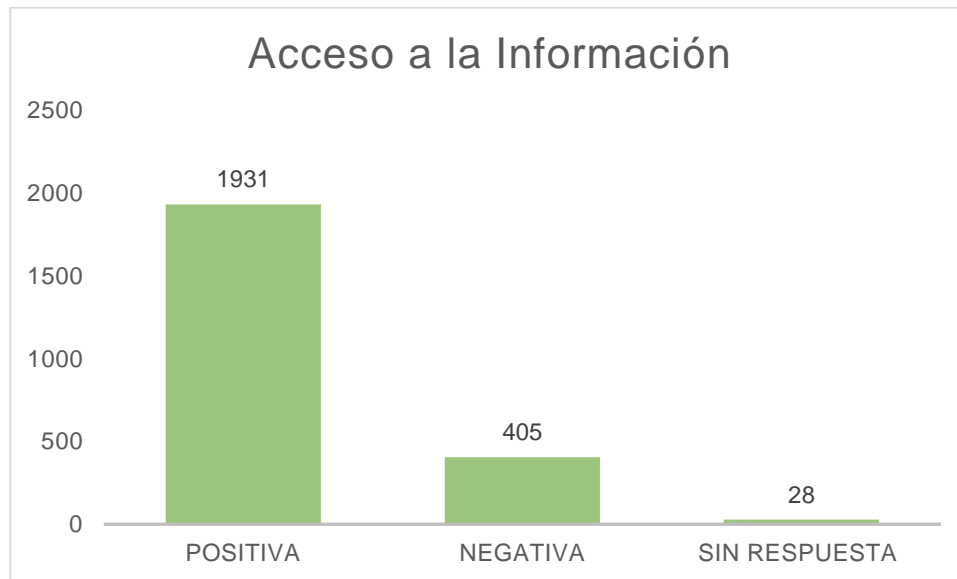


## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

Nro. 4

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021



*Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2022*

Para dar cumplimiento al Decreto 103 de la Ley 1755 de 2015 el cual establece que se debe divulgar el informe de solicitudes de acceso a la información, de acuerdo con los datos arrojados por el sistema G+, durante el segundo semestre fueron recibidas 2364 solicitudes de información y documentación de las cuales 1931 tuvieron acceso a la información y a 405 peticiones les fue negado; en algunos casos se negó la petición de acceso a la información debido a la “reserva legal de información” según la normatividad vigente el artículo 24 de la Ley 1755 del 2015, a la fecha de cierre de este informe, estaban pendientes por respuesta 28 solicitudes de acceso a la información y/o documentación.

### Seguimiento a las respuestas

Se hizo revisión aleatoria de las respuestas a las PQRSDf emitidas por los funcionarios responsables de responder al ciudadano, evidenciando que aún se presentan errores de forma y de fondo, respuestas en términos muy técnicos para el peticionario, entre los errores observados se presentaron:

- Nombres errados
- Respuestas incompletas
- Faltas ortográficas
- Respuestas con un asunto que no tiene relación con la petición recibida.

## HALLAZGOS

Dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento y consolidado de las PQRSDf del segundo semestre del año 2022, evidenciando los siguientes hallazgos:



## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

Nro. 4

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

### 1) Fallas en el aplicativo G+

**Evidencia:** Las estadísticas son presentadas de acuerdo al número total de PQRSDf ingresadas ante la entidad durante el segundo semestre del año 2022, con el apoyo de la Subdirección de Atención al Ciudadano, quienes se encargaron de clasificar la información de acuerdo a: Tipo de respuesta (afirmativa /negativa), tipo de requerimiento (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia)

**Hallazgo:** Uno de los principales resultados que arrojó el seguimiento a los datos de este informe es que el aplicativo G+ en el cual se registran las PQRSDf, presentó fallas en la asignación de las PQRSDf durante todo el semestre, motivo por el cual fue difícil la consolidación de la información y se evidenciaron inconsistencias entre los datos arrojados, los datos enviados por la Subdirección de Atención al Ciudadano, y los datos que se tenían del seguimiento semanal realizado desde la Oficina de Control Interno

### 2) Fallas en el aplicativo G+

**Evidencia:** Para el segundo semestre del año 2022 no se pudo obtener acceso a los datos de PQRSDf remitidas por No competencia debido a que el G+ no tiene la herramienta que permita realizar este seguimiento

**Hallazgo:** No se pudo generar el informe de las PQRSDf con la información completa debido a que el G+ no arroja toda la información necesaria.

### 3) Efectividad en las respuestas

**Evidencia:** Durante el segundo semestre del año, ninguna dependencia tuvo efectividad del 100% en las respuestas a las PQRSDf

**Hallazgo:** Para el segundo semestre del año 2022 todas las dependencias bajaron su tiempo oportuno de respuestas, otro de los motivos por el que aumentaron las quejas.

### 4) PQRSDf vencidas

**Evidencia:** Para el segundo semestre del año 2022 se radicaron 13707 PQRSDf, de las cuales 12123 fueron contestadas en el tiempo adecuado según la normatividad vigente.

**Hallazgo:** 1585 PQRSDf presentaron vencimiento en la respuesta lo que demuestra que los funcionarios responsables no están teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015 para las respuestas oportunas.

### 5) Tiempo de respuesta

**Evidencia:** Se realizó seguimiento y verificación al tiempo efectivo de respuesta, arrojando como resultado las Secretarías con mejor y promedio de respuesta.



## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

Nro. 4

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

**Hallazgo:** Se evidenció que la Secretaría con peor promedio de respuesta efectiva a las PQRSDF fue La Mujer con el 50%, lo que demostró que de 2 peticiones recibidas respondió fuera de tiempo 1 PQRSDF, seguida por la Secretaría de Planeación la cual dejó de responder a tiempo a los ciudadanos 291 peticiones.

### 6) Días de respuestas

**Evidencia:** Se realizó trazabilidad y análisis a los días promedio para dar respuestas a las PQRSDF por parte de todos los responsables

**Hallazgo:** Se evidenció respuestas vencidas hasta en 178 días

### 7) Aumento de las quejas



**Evidencia:** Para el segundo semestre de 2022 se presentaron 160 quejas incrementándose en un 202% el número de quejas (paso de 53 quejas a 160).

**Hallazgo:** Aumento del número de quejas en un 202%.

### 8) Seguimiento a las respuestas

**Evidencia:** Se hizo revisión aleatoria de las respuestas a las PQRSDF emitidas por los funcionarios responsables de responder al ciudadano, evidenciando que aún se presentan errores de forma y de fondo, respuestas en términos muy técnicos para el peticionario

**Hallazgo:** Se evidenciaron respuestas que aún se presentan errores de forma y de fondo, respuestas en términos muy técnicos para el peticionario, Nombres errados, Respuestas incompletas, Faltas ortográficas, Respuestas con un asunto que no tiene relación con la petición recibida.

APROBACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Lina María Muñoz Vásquez	Jefe Control Interno	
Pablo Andres Pineda Quiceno	Asesor Control Interno	
Natalia Castañeda Ríos	Contratista -Apoyo profesional	