



INFORME  
DERECHOS DE  
PETICIÓN  
PRIMER  
SEMESTRE  
2021



# CUMPLIMIENTO EN TÉRMINOS DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA – PRIMER SEMESTRE 2021

Las respuestas a las PQRS se dan en ocasión a un derecho que otorga a los ciudadanos el art. 23 de la **Constitución Nacional** el cual reza:

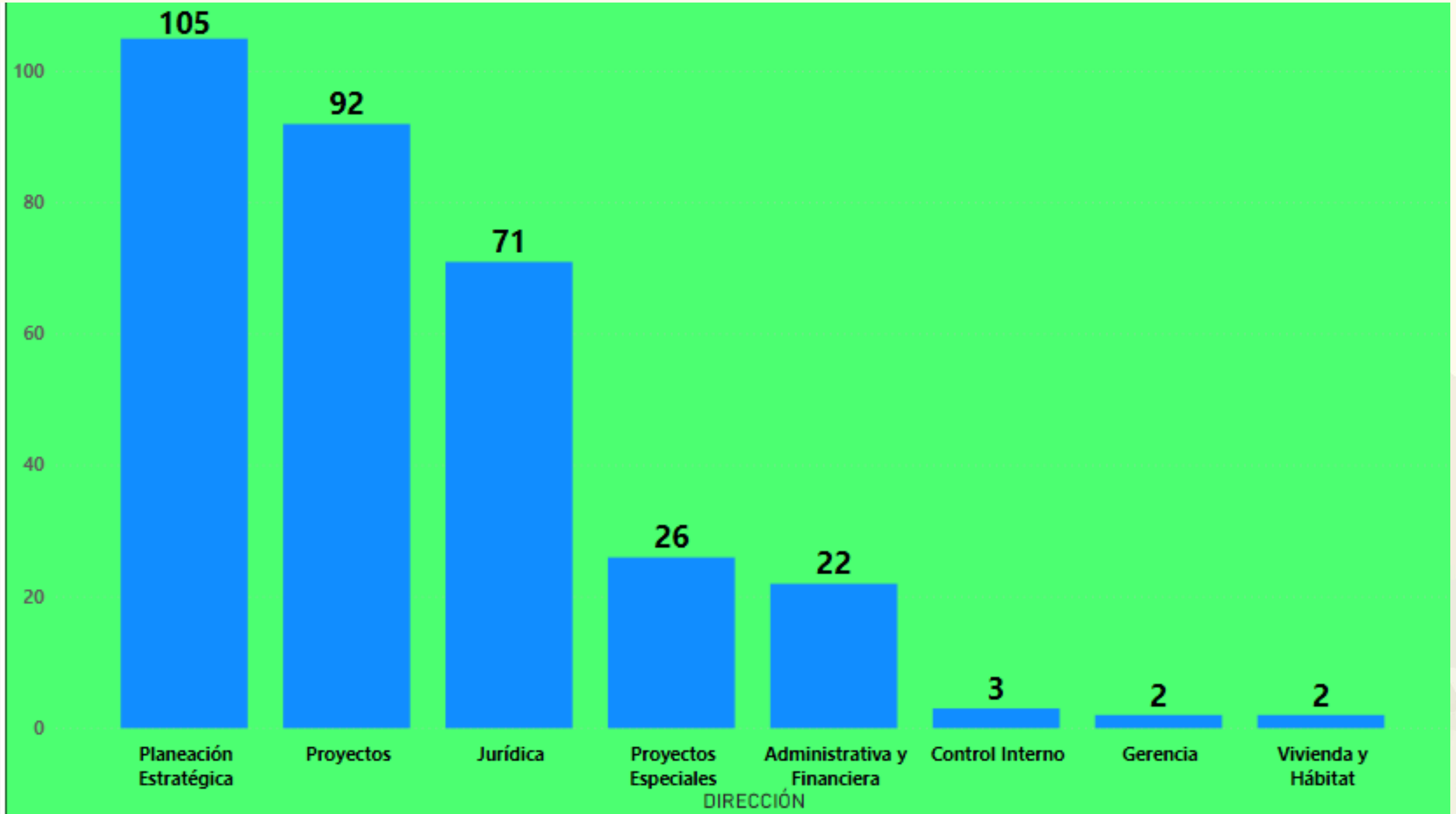
**“ARTÍCULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.**

La Oficina de Control Interno de la entidad realiza seguimiento permanente al proceso a través del Software Mercurio, se debe velar porque la respuesta sea verdaderamente efectiva, conduciendo a la solución, además esta respuesta debe ser **PUNTUAL**, precisa, pertinente; no se debe dar una respuesta evasiva, vaga y que no ofrezca solución a las inquietudes del peticionario.

En este primer semestre y gracias a la toma de conciencia por parte de las distintas direcciones, en la atención a las PQRS, las 323 PQRS radicadas tuvieron una respuesta oportuna no se presentaron tutelas por violación a este derecho fundamental, desde la Oficina de Control Interno, se recomienda hacer seguimiento a todas aquellas otras solicitudes de información que no llegan como PQRS, pero que de igual forma deben tener respuesta oportuna.



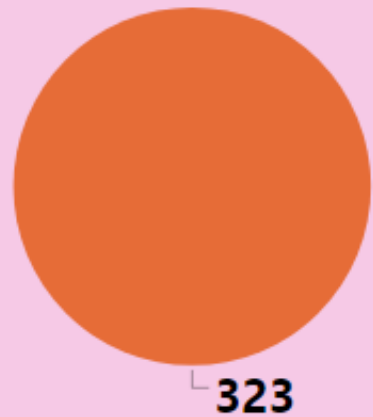
# DERECHOS DE PETICIÓN POR DIRECCIÓN





# CUMPLIMIENTO EN TERMINOS DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA – PRIMER SEMESTRE 2021

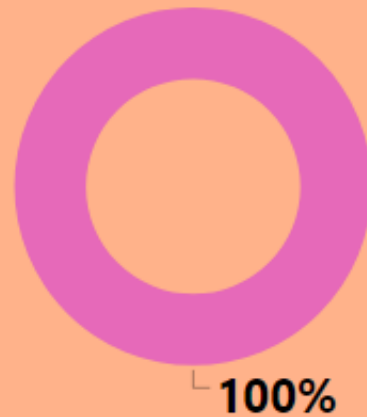
CANTIDAD



DESCRIPCIÓN

- Resueltos a Tiempo
- En Trámite
- Extemporaneos

PORCENTAJE



DESCRIPCIÓN

- Resueltos a Tiempo
- En Trámite
- Extemporaneos

**TOTAL RECIBIDOS 323**

