

FECHA: 20 de mayo de 2024.

DIRIGIDO: Leison Freyder Romaña Romaña- jefe de Comunicaciones.

ASUNTO: Informe semestral (II-2023) Gestión a la atención al ciudadano y respuesta a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA.

OBJETIVO:

Realizar informe semestral correspondiente a la atención al ciudadano y a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones radicadas en la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA, entre los meses de julio a diciembre de 2023, mediante la revisión a través del Sistema de Mercurio.

CRITERIOS:

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual indica: “*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 se rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”

Los demás criterios normativos establecidos para las PQRSF y atención al ciudadano los siguientes:

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- Ley 1755 de 2015
- Ley 2207 de 2022
- Decreto 1166 de 2016c
- Ley 1437 de 2011
- Decreto 019 de 2012
- Decreto 2623 de 2009

ASPECTOS GENERALES:

En cumplimiento de las funciones y roles de la Dirección de Control Interno, así como lo establecido en el Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2024 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI del 24 de enero de 2024 y tomando como

INFORME DE SEGUIMIENTO

fundamento la Ley 1474 de 2011, que contempla en su artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno vigilar que la atención de PQRSD se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular; se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procedimientos establecidos en el Modelo de Gestión Organizacional referentes a la gestión en la atención al ciudadano y la gestión de las PQRSD, que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en la Entidad para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

Se diseñó el instrumento de evaluación y verificación que se presenta a continuación, el cual contiene la descripción normativa, la validación del cumplimiento de la Entidad y el resultado de la verificación realizada por la Dirección de Control Interno:

| Criterio | Descripción | Cumple | | | Verificación |
|------------------|--|--------|----|--------------|---|
| | | Si | No | Parcialmente | |
| Ley 1437 de 2011 | Artículo 5, numeral 1. (modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021) Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. | X | | | La Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA permite a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar PQRSD, para lo cual, como lo establece el GDC-PR-03 V02 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO y el GDC-PR-02 V16 PROCEDIMIENTO PQRSFD tiene descrito los respectivos canales de atención. Frente al periodo evaluado, de acuerdo al informe emitido por el proceso de Gestión de las Comunicaciones, fueron atendidos por los diferentes canales 1.960 solicitudes de atención, de los cuales 239 corresponden a PQRSFD. |
| Ley 1437 de 2011 | Artículo 7, numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. | X | | | En la página WEB de la Entidad como se evidencia mediante la siguiente URL https://viva.gov.co/atencion-al-ciudadano-viva/ se encuentra la carta de trato digno. Se verifica que el enlace es funcional, y en la carta publicada, se especifican los derechos de los usuarios, en los que VIVA se compromete a atenderlos con respeto, dignidad, oportunidad, transparencia y calidad; por otro lado, se mencionan los canales de atención, telefónico, presencial y virtual. |
| Ley 1437 de 2011 | Artículo 7, numeral 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público. | X | | | Mediante sesión N°3 del comité Institucional de gestión y desempeño celebrado el 20 de abril de 2023, se definió encargar al proceso de Gestión de las Comunicaciones con la creación de políticas y estrategias de atención al ciudadano, actuando como dependencia encargada del tema. Por lo cual, se trasladó de acuerdo al GEO-MT-01 V06 Matriz control de información documentada el 13 de julio de 2024 el Procedimiento PQRSFD y se creó en la misma fecha el Procedimiento de Atención al Ciudadano. |

INFORME DE SEGUIMIENTO

| Criterio | Descripción | Cumple | | | Verificación |
|--|--|--------|----|--------------|---|
| | | Si | No | Parcialmente | |
| Decreto 1081 de 2015 | <p>Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.</p> <p>Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> <p>Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</p> | | | X | <p>Se evidencia que el proceso de Gestión de las Comunicaciones elabora de forma mensual el informe sobre la Gestión de las PQRSD, en el cual, verificando lo expuesto en la normatividad presenta lo siguiente:</p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas. Cumple. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. No se evidencia. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. No se evidencia. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. No se evidencia.</p> <p>Se evidencia desde la mejora, para el corte a 31 de diciembre de 2023 presentaron un informe de atención al ciudadano y PQRSD con una periodicidad semestral, el cual, fue presentado a la gerencia de la Entidad.</p> <p>No obstante, no se evidencia publicación de estos en la página web de la Entidad.</p> |
| Ley 190 de 1995 artículo 54 Decreto 2232 de 1995, artículo 9. | <p>Artículo 9º.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p> <p>Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.</p> | | | X | <p>Se evidencia que, el proceso de Gestión de las Comunicaciones presentó el informe de atención al ciudadano y PQRSD con una periodicidad semestral a la Gerencia, no obstante, de acuerdo con la normatividad debe ser trimestral.</p> |
| Ley 1474 de 2011, art. 76 | <p>Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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.</p> | X | | | <p>Mediante sesión N°3 del comité Institucional de gestión y desempeño celebrado el 20 de abril de 2023, se definió encargar al proceso de Gestión de las Comunicaciones con la creación de políticas y estrategias de atención al ciudadano, actuando como dependencia encargada del tema.</p> |
| | <p>Artículo 76. 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.</p> | X | | | <p>La Dirección de Control Interno realiza la vigilancia y control sobre la atención de las PQRSD; los resultados son incorporados en los informes semestrales que se encuentran publicados en la página web de la Entidad. través del menú de transparencia-Control Interno: https://viva.gov.co/transparencia/</p> |
| | <p>Artículo 76. 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. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p> | X | | | <p>Se determina que en la página WEB de la Entidad se puede ubicar la ventanilla única virtual https://viva.gov.co/pqrs/, donde se encuentran el formulario para poder radicar las PQRSD, en el cual, se explica el concepto de Petición, Queja, Reclamo, sugerencia, Denuncia y Felicitación.</p> |

INFORME DE SEGUIMIENTO

| Criterio | Descripción | Cumple | | | Verificación |
|-------------------|--|--------|----|--------------|--|
| | | Si | No | Parcialmente | |
| Decreto 1081 2015 | Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma. | | | X | La Entidad a través del módulo de las PQRSDF del sistema Mercurio, le permite al ciudadano recibir el número de radicado de recepción de su solicitud y la fecha de recepción. Está pendiente de implementar la posibilidad de que el ciudadano pueda hacer seguimiento al estado de su solicitud, y especificar los medios por los cuales lo puede hacer. |

(Fuente: Normatividad externa)

(Tabla N°1 elaborada por la Dirección de Control Interno)

Frente al periodo objeto de revisión se evidencia que, la Entidad cuenta con el GDC-PR-03 V02 procedimiento de atención al ciudadano, GDC-MO-03 Manual de atención al Ciudadano y GDC-PR-02 V16 procedimiento PQRSFD, en los cuales se establece los siguientes canales de atención a los ciudadanos:

| Canal | Mecanismo | Dirección | Responsable | Observación |
|---------|---|---|----------------|--|
| Virtual | Sitio web | Formulario de Atención en Sitio web www.viva.gov.co | Comunicaciones | Se verifica la funcionalidad del formulario. |
| | Líneas de contacto-Publicadas en la página web: LÍNEAS DE CONTACTO En Medellín (604) 429 49 77 (604) 444 86 08 Atención Gratuita 01 8000 515 049 Correo electrónico para notificaciones judiciales notificaciones@viva.gov.co Mapa del sitio | www.viva.gov.co | Comunicaciones | Teléfono: (604) 429 49 77 línea telefónica no se encuentra activa. (604) 444 86 08 línea telefónica activa. 018000515049 línea activa. Notificaciones judiciales: notificaciones@viva.gov.co correo activo. |
| | Directorio Institucional-publicado en la sección de transparencia de la página web. | | Talento Humano | Se verifica las extensiones allí publicadas, encontrándose lo siguiente: |

(Fuente: Página web institucional www.viva.gov.co)

(Tabla N°2 elaborada por la Dirección de Control Interno)

| DIRECTORIO INSTITUCIONAL PÁGINA WEB | | | |
|-------------------------------------|-----------|-----------------|---|
| CANTIDAD | EXTENSION | ÁREA | OBSERVACIONES |
| 1 | 1101 | recepción | Verificado. |
| 2 | 1102 | Control Interno | Verificado. |
| 3 | 1103 | Jurídica | Verificado. Esta extensión corresponde a la Dirección de proyectos. |

INFORME DE SEGUIMIENTO

| DIRECTORIO INSTITUCIONAL PÁGINA WEB | | | |
|-------------------------------------|-----------|--------------------------------------|---|
| CANTIDAD | EXTENSION | ÁREA | OBSERVACIONES |
| 4 | 1105 | Gerencia Engie Cardenas | Verificado. En el puesto de trabajo donde está la extensión telefónica, no está asignado ningún colaborador, por lo cual, esta extensión no puede ser establecida en el directorio institucional. |
| 5 | 1106 | Cocineta | Verificado. |
| 6 | 1119 | Vivienda y Hábitat | Verificado. |
| 7 | 1112 | Comunicaciones | Verificado. |
| 8 | 1141 | Información y la Tecnología | Verificado. |
| 9 | 1113 | Gestión de Proyectos | Extensión no activa. |
| 10 | 1115 | Director Administrativo y Financiero | Extensión no activa. |
| 11 | 1114 | Dirección de Vivienda y Hábitat | Extensión no activa. |
| 12 | 1116 | Dirección de Planeación | Verificado. |
| 13 | 1118 | Dirección Jurídica | Verificado. |
| 14 | 1117 | Secretaria privada | Verificado, esta extensión corresponde a planeación. |
| 15 | 1126 | Bienes y Servicios | Verificado. |
| 16 | 1127 | CAD | Verificado. Esta extensión corresponde a jurídica. |
| 17 | 1128 | CAD | Verificado. |

(Fuente: Página web institucional www.viva.gov.co)

(Tabla N°3 elaborada por la Dirección de Control Interno)

| Canal | Mecanismo | Dirección | Responsable | Observación |
|------------|---------------------------------------|-------------------------------|-------------|---|
| Telefónica | Contacto y línea de atención gratuita | (4) 4448608 y 01 8000 515 049 | Recepción | De acuerdo con el mensaje del conmutador de VIVA se evidencia lo siguiente: |

(Fuente: Procedimiento atención al ciudadano)

(Tabla N°4 elaborada por la Dirección de Control Interno)

INFORME DE SEGUIMIENTO

| MENSAJE DE CONMUTADOR VIVA | | | |
|----------------------------|-----------|-----------------------------|---|
| CANTIDAD | EXTENSION | ÁREA | OBSERVACIONES |
| 1 | 1101 | Recepción | Verificado. |
| 2 | 1103 | Proyectos | Verificado. |
| 3 | 1105 | Administrativa y Financiera | Verificado. En el puesto de trabajo no está asignado ningún colaborador, por lo cual, esta extensión no puede ser establecida para atención al ciudadano. |
| 4 | 1119 | Vivienda y Hábitat | Verificado. |
| 5 | 1127 | Gestión Jurídica | Verificado. |
| 6 | 1117 | Planeación | Verificado. |
| 7 | 1128 | Gestión Documental | Verificado. |
| 8 | 1112 | Comunicaciones | Verificado. |
| 9 | 1126 | Bienes y Servicios | Verificado. |
| 10 | 1141 | Información y la Tecnología | Verificado. |
| 11 | 1103 | Gestión de Proyectos | Verificado. |
| 12 | 1142 | Control Interno | No está activa la extensión 1142. La extensión vigente para esta área es la 1102. |

(Fuente: Línea telefónica VIVA (604) 444 86 08 y línea gratuita de atención 018000515049)
(Tabla N°5 elaborada por la Dirección de Control Interno)

| Canal | Mecanismo | Dirección | Responsable | Observación |
|---------|----------------|---------------------------|----------------|--|
| Virtual | Redes sociales | Facebook: @VivaAntioquiaa | Comunicaciones | Se realizó trazabilidad de queja realizada por ciudadano en la red social Facebook de la Entidad, a la cual, el área de Comunicaciones suministró el soporte de la respuesta brindada al mismo, y la invitación a radicarla mediante el formulario de PQRSD de la página web mediante el link directo. por lo cual, se evidencia la conformidad en el servicio brindado. |
| | | Twitter: @VIVAAntioquia | | |
| | | Instagram @VIVAAntioquia | | |
| | | YouTube: VIVA Antioquia | | |

(Fuente procedimiento atención al ciudadano)
(Tabla N°6 elaborada por la Dirección de Control Interno)

- **PQRSD recibidas:**

De acuerdo con el informe de atención al ciudadano y PQRSD del proceso de Comunicaciones de la Entidad, y la matriz *GDC-MT- 06 Matriz de seguimiento Derechos* durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2023 se recibieron doscientos treinta y nueve (239) PQRSD de las cuales dos (2) se respondieron de forma extemporánea.

- **Respuesta a las PQRSD:**

Las PQRSD se asignaron en total a 14 áreas de la Entidad y 5 proyectos. Frente a lo anterior, se evidencia que el área con mayor porcentaje de participación fue planeación con un 36% equivalente a 86 PQRSD radicadas, seguidamente de ejecución de proyectos con un 23% equivalente a 55 PQRSD radicadas.

Frente a la muestra se verificó las siguientes:

1. Queja con radicado 202310004294 23/11/2023: Verificando respuesta mediante radicado E202320007548 del 7/12/2023, se identificó su gestión en los tiempos establecidos, cumpliendo con el criterio de oportunidad; frente al contenido de la respuesta se cumple los criterios de claridad, precisión y congruencia ya que la respuesta se desarrolla de acuerdo con lo solicitado y se suministra evidencia que lo sustenta.

2. Denuncia con radicado 202310002576 del 10/08/2023: Se evidencia que se dio traslado mediante el radicado N°202320005355 del 10/08/2023 a la entidad competente, y se notificó al ciudadano bajo el radicado 202320005528 del 28/08/2023 informando el traslado y el radicado bajo cual se remitió a la entidad correspondiente, evidenciando conformidad en el traslado y en la notificación del mismo al peticionario; no obstante, revisando los tiempos de notificación al peticionario se realizó a los 11 días hábiles y de acuerdo a la ley 1755 de 2015 debe de hacer a los 5 días siguientes. *“Artículo 21. Funcionario sin competencia. dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario”.*

3. Queja con radicado 202310003098 del 19/09/2023: Se evidencia respuesta al ciudadano bajo radicado E202320006239, haciendo lectura de la respuesta se indica que, por competencia se trasladó al municipio, sin embargo, no se le anexa copia del traslado, y verificando con el proceso de Gestión de las Comunicaciones no se dio traslado a la Entidad competente.

4. Queja con radicado 202310003210 del 27/09/2023: Verificando la respuesta dada al ciudadano bajo el radicado 202320006361, en el sistema mercurio registra sin firma de aprobación por parte del director responsable.

INFORME DE SEGUIMIENTO

5. Queja con radicado 202310003553 del 23/10/2023: Verificando respuesta al ciudadano bajo radicado 202320007082, se indica que, por competencia se da traslado al municipio de Caramanta, sin embargo, no se le informó al ciudadano sobre la copia del traslado y el radicado. En verificación con el proceso de Gestión de las Comunicaciones y el proceso de Gestión Documental no se evidencia oficio de traslado.

6. Queja con radicado 202310003817 9/11/2023: Verificando la respuesta al ciudadano bajo radicado 202320007423 se identifica que, la Entidad no tiene la competencia para dar respuesta de varias situaciones descritas por la ciudadana; por lo cual, se evidencia en el contenido de la respuesta que, VIVA le indica al ciudadano remitirse al municipio, y de acuerdo con la normatividad vigente la Entidad está en la obligación de dar traslado.

- **Satisfacción en la atención recibida:** Frente al consolidado suministrado por el proceso de Gestión de las Comunicaciones con relación a las 60 encuestas diligencias por los grupos de valor, se identifica que, en promedio el 92% de la ciudadanía calificó entre 4 y 5 y el restante entre la calificación 3 a 1, como se ilustra a continuación:

| Calificación 1-5 (Donde 5 es la calificación más alta) | ¿Cuál fue el grado de satisfacción frente a la solución de su necesidad? | ¿Cómo se sintió con la atención recibida? | Porcentaje participación. | Porcentaje participación. |
|---|--|---|---------------------------|---------------------------|
| 5 | 45 | 47 | 75% | 78% |
| 4 | 10 | 10 | 17% | 17% |
| 3 | 1 | 1 | 2% | 2% |
| 2 | 1 | 0 | 2% | 0 |
| 1 | 3 | 2 | 5% | 3% |
| Total encuestas | 60 | 60 | 100% | 100% |

(Fuente proceso Gestión de las comunicaciones)

(Tabla N°7 elaborada por la Dirección de Control Interno)

CONCLUSIÓN (ES):

- Se evidenció un informe semestral con un análisis y observaciones a la gestión de la atención al ciudadano y las PQRSDF elaborado por el proceso de gestión las Comunicaciones, proceso responsable de los procedimientos GDC-PR-03 V02 atención al ciudadano y GDC-PR-02 V16 procedimiento PQRSDF, además del GDC-MO-03 Manual de atención al Ciudadano; lo cual, permite dar cuenta de los avances en la implementación de las estrategias relacionadas con la atención al ciudadano en la Entidad.
- Se presentó una reducción del 66% en la extemporaneidad de los Derechos de Petición, pasando de 6 derechos de petición en el semestre anterior a 2 para el periodo evaluado.

- Se evidencia acciones abiertas de planes de mejoramiento institucional de vigencias anteriores superando la anualidad, correspondientes a la gestión de las PQRSD, por lo cual, es conveniente definir la priorización de su cierre ante el comité institucional de gestión y desempeño de la Entidad.
- Conforme el Decreto 1081 de 2015, en el Artículo 2.1.1.3.1.2, es conveniente finalizar la gestión para el cierre de la acción N°1 producto del seguimiento a la gestión de las PQRSD correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2021, en la cual, se permitirá que el ciudadano mediante su número de radicado pueda hacer seguimiento al estado de su solicitud, y los medios por los cuales lo puede hacer.

RECOMENDACIÓN (ES):

Con la finalidad de que la Entidad tome decisiones para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de la atención al ciudadano y la gestión de las PQRSD, la Dirección de Control Interno emite las siguientes recomendaciones:

- Atendiendo el decreto 1081 de 2015 en el artículo 2.1.1.6.2, se debe de publicar los Informes de solicitudes de acceso a información en la página web de la Entidad elaborados por el proceso de Gestión de las Comunicaciones, incluyendo la siguiente información: el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información; así mismo, atendiendo la Ley 190 de 1995, artículo 54 y el Decreto 2232 de 1995 en su artículo 9, es conveniente cambiar la periodicidad del informe semestral por trimestral; finalmente, de acuerdo a la revisión normativa no es obligatorio emitir los informes mensuales sobre la gestión de las PQRSD establecido en la Entidad, el seguimiento mensual podrá continuarse mediante GDC-MT- 06 Matriz de seguimiento Derechos de petición.
- Actualizar en la página web de la Entidad, las líneas telefónicas, eliminando el (604) 429 49 77, toda vez que, no es una línea activa. y con relación al directorio institucional publicado en la sección de transparencia de la página web es conveniente atender las observaciones descritas en la Tabla N°3 del presente informe; frente al mensaje del conmutador de VIVA es conveniente atender las observaciones descritas en la tabla N°5.
- Es conveniente identificar las causas que generaron el no cumplimiento de la Actividad N° 2 “Revisión de los documentos y reparto” con relación a la siguiente observación: “*Si al revisar el Derecho de Petición concluye que es competencia de otra entidad, se deberá proyectar el traslado en un término no superior a tres días hábiles*”, y de acuerdo con la ley 1755 de 2015, como se evidenció en los derechos de petición bajo radicados 202310002576, 202310003098, 202310003553 y 202310003817.
- De acuerdo con el cumplimiento de criterios formales sobre la atención de PQRSD por parte de los procesos, es conveniente establecer por parte del proceso de Gestión de las

INFORME DE SEGUIMIENTO

comunicaciones en el GDC-PR-02 V16 procedimiento PQRSFD en la actividad N°3 “Proyección de respuesta y revisión”, los tiempos para emitir la respuesta por parte de la dirección responsable dependiendo respectivamente de la tipología de la solicitud (Petición-15 días hábiles, Solicitud de conceptos-30 días hábiles, Solicitud de información (solicitud de documentos)-10 días hábiles, Entes de control-10 días hábiles o el plazo que indiquen en el oficio) ya que se evidencia que por el objetivo de los procesos, los derechos de petición son mayoritariamente recepcionados por dos procesos de la Entidad, lo cual, generalizando el plazo en 7 días hábiles, se puede incurrir en el riesgo de disminuir la calidad en la respuesta.

- Es conveniente establecer desde la ruta de las PQRSDF work flow un control previo de revisión de la respuesta por parte del responsable de la ruta de la PQRSDF, con la finalidad de evitar que se notifiquen respuestas a peticionarios sin cumplir los criterios de oportunidad, calidad y suficiencia; por lo cual, es necesario determinar un perfil adecuado para la asignación de la responsabilidad de la ruta de las PQRSDF, que tenga el conocimiento necesario sobre la normatividad que rige en materia de atención al ciudadano y la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias. Atendiendo lo dispuesto en el artículo 9º, numeral 7 de la Ley 1437 de 2011 relativo a la prohibición de *“Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello”*.
- Actualizar el normograma del proceso de Gestión de las Comunicaciones conforme a la normatividad relacionada con la atención al ciudadano descrito en la Tabla N°1: Decreto 1081 de 2015, Decreto 2232 de 1995, Ley 190 de 1995 y Ley 1474 de 2011.
- Se recomienda realizar campañas relacionadas sobre la importancia de atender las líneas telefónicas dispuestas en las áreas, concientizando al personal de la Entidad sobre la corresponsabilidad en la atención a través de este medio de comunicación, permitiendo fortalecer en términos de oportunidad el servicio de atención al ciudadano y demás grupos de valor.

“Con el fin de implementar las acciones que se consideren de acuerdo con las recomendaciones presentadas en este informe de seguimiento, se deberá diligenciar el GEO-FO-08 Formato Plan de Mejoramiento en los quince (15) días hábiles siguientes; en el caso de no considerar pertinente una acción se deberá justificar el motivo en el mismo”



JOSE IGNACIO CANO MARIN
Director de Control Interno

Elaboró: Jessica Colorado Cortés/ profesional de apoyo Control Interno

