

**SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
INFORME DEFINITIVO**

FECHA DE CORTE: DICIEMBRE 31 DE 2019

Asesora de Control Interno

Bogotá D.C., Febrero 25 de 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. METODOLOGÍA.....	3
4. MARCO NORMATIVO. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	3
5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.....	4
5.1. PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
5.2. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.....	7
6. CONCLUSIONES:.....	12
6.1. FORTALEZAS.....	12
6.2. HALLAZGO:.....	12
6.3. DEBILIDADES.....	12
7. RECOMENDACIONES:.....	13

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CON CORTE A DICIEMBRE DE 2020

El presente informe se presenta en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece: 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, así como del Decreto 648 de 2017, artículo 2.2.21.4.9.

1. OBJETIVO

Verificar que el recibo, trámite y resolución de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión institucional, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

2. ALCANCE

Resultados obtenidos en el proceso de servicio al ciudadano y la gestión para la atención de las diferentes solicitudes de los usuarios desde el 01 de julio al 31 de diciembre de 2019.

3. METODLOGÍA.

Para la realización del presente informe, se aplicó la siguiente metodología:

- Revisión del soporte normativo establecido en la materia
- Solicitud y verificación de información a la Oficina de Atención al Ciudadano y área de Gestión Documental.
- Consolidación de la información recopilada y verificación de la misma.
- Verificación otras fuentes de información.
- Entrevistas con los líderes y/o responsables del proceso.

4. MARCO NORMATIVO. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título II del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (Ley 1437 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.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, artículo 76: La OCI 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 1166 de 2016 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.

- Directiva presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de petición.
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015. Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Estándares para la publicación y divulgación de información
- Procedimiento Servicio al ciudadano. 30/07/2019.
- Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias. 01/10/2019

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

5.1. PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

5.1.1. Documentación del Proceso.

El INCI cuenta con la oficina de atención al ciudadano, dentro del grupo de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano, adoptada mediante la Resolución 20161110002863 del 15/09/2016, por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el ICI. La atención se centraliza en un profesional asignado de dicho grupo, tal como lo dispone el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

El proceso de Servicio al Ciudadano, está definido como de apoyo, teniendo como objetivo de acuerdo con la caracterización: *Dar servicio y orientación oportuna, verás y efectiva a las solicitudes de los ciudadanos tanto internas como externas de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.*

Verificada la carpeta pública del SIG, se evidencia que el proceso se encuentra documentado de la siguiente manera:

- Caracterización: 29/01/2018. Sin actualizar.
- Procedimiento de servicio al Ciudadano SG-110-PD-122. Versión 11. Vigencia 30/07/2019.
- Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD. SG-110-PD-056. Versión 2 Vigencia 01/10/2019.
- Formato de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. 24/10/2019
- Formato para medir la satisfacción del ciudadano. 08/05/2019.
- Formato Planilla Control de usuarios y motivo de la visita. 02/08/2019
- Protocolo de Servicio al Ciudadano. 19/12/2019

El INCI ha dispuesto de mecanismos para la atención al ciudadano a través de la página web Institucional, mediante el link denominado Atención al Ciudadano por el cual los ciudadanos pueden radicar requerimientos sobre consultas, quejas o reclamos, sugerencias, felicitaciones y trámites y consultar en cualquier momento el estado de los requerimientos registrados de una forma rápida y efectiva. Se informa que la entidad cuenta con tres canales para presentar sus (PQR): Punto de atención presencial, línea de atención telefónica y formulario web.

5.1.2. VERIFICACIÓN PROCEDIMIENTOS

- **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIA. SG-110-PD-056. Versión 2. Vigencia. 01/10/2019.**

Objetivo: Recibir, radicar, clasificar, distribuir, gestionar y controlar todas las Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD que ingresen a la entidad a través de medio físico, correo electrónico, Pagina web, presencial o vía telefónica, asegurando una respuesta oportuna por parte de las dependencias y/o responsables de gestionar las mismas.

En la evaluación realizada se evidencia que en términos generales se cumple el procedimiento y las políticas establecidas para la gestión de las PQRD de la entidad, con debilidades de control en los siguientes aspectos:

- Todo documento radicado y asignado a una dependencia, debe ser tramitado oportunamente dejando trazabilidad y registro de su gestión en el Sistema de gestión Documental ORFEO, entendiéndose por trazabilidad que todo documento radicado tipo PQRSD, deberá tener respuesta asociada e integrada a través de ORFEO, conforme se establece en el presente procedimiento.
En la verificación realizada se pudo establecer que el 26% de las PQRS registradas a través de ORFEO en el segundo semestre no tiene trazabilidad registrada en el sistema.
- Se deberá dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos para dar respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos recibidos en la Entidad.
Se evidencia que el 10% de las PQRS recibidas en el segundo semestre no se atendió en los términos establecidos en la normatividad vigente.
- En la solicitud al Proceso de Gestión Documental el reporte de PQRSD semanal, con el fin de complementar la información de PQRSD, próximos a vencer y vencidos.
Se informa por el responsable de atención al ciudadano que se genera mensualmente.
- En el reporte al operador disciplinario (secretaria general) para las acciones disciplinarias en caso de incumplimiento en los términos de atención de las PQRS, pues no se reporta mensualmente como lo establece el procedimiento.
Durante el segundo semestre de 2019 se remitió un memorando en fecha diciembre de 2019.
- En el reporte del informe trimestral los primeros 10 días de abril, Julio, octubre y enero a la Oficina Asesora de Planeación con copia a Control Interno con el fin de que este sea publicado en la página WEB.
Se verificó que el informe del tercer trimestre se reportó el 21 de octubre de 2019.
- Tienen competencia para firmar comunicaciones físicas externas: Director(a), Subdirector(a), Secretario(a) General, Jefes de Oficina, Asesor de Despacho con funciones de Control Interno y de Comunicaciones, Profesional especializado con funciones de Coordinación, Profesionales encargados de la Oficina de Atención al Ciudadano y demás servidores públicos del INCI cuando ejerzan funciones de supervisión o de Interventoría de contratos o convenios en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Supervisión e Interventoría.

Se observó dentro de la muestra que algunas de las respuestas emitidas a las PQRSD son firmadas por personal no autorizado como es el caso del radicado No 20191140021382 del 3 de octubre de 2019.

- La Oficina de Servicio al Ciudadano deberá realizar informe estadístico de seguimiento a los requerimientos (P.Q.R.SD) presentados por los ciudadanos y a las encuestas de satisfacción al cliente esto con el fin de definir acciones de mejora y retroalimentar la sección de preguntas frecuentes.
Se evidencia en el link de Transparencia/Información de Interés/Preguntas y respuestas frecuentes, solo 2 preguntas. No se tiene en cuenta los informes estadísticos sobre los temas que más solicitudes tienen en las PQRS.
Se recomienda que con las estadísticas generadas sobre los temas que más se consultan se tipifiquen respuestas que ingresen a este micrositio de la web, tal como lo establece la política.

5.1.3. Riesgos.

De acuerdo con el Mapa de Riesgos de Gestión 2019, publicado en el SIG/Procesos Estratégicos/Registros, el proceso de Atención al ciudadano tiene identificados los siguientes riesgos, sin que se presentaran modificaciones o ajustes a los riesgos durante dicha vigencia:

Nombre del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Causas	Consecuencias
No dar respuesta oportuna a PQRSD de los ciudadanos	Gestión	Una vez remitida la solicitud al área correspondiente se dejan vencer los términos establecidos por la ley Respuestas que no resuelven la solicitud de los ciudadanos	Ciudadanos insatisfechos con la atención prestada y el tiempo de respuesta de la solicitud Sanciones por no dar respuesta en los tiempos establecidos legalmente Reclamos, quejas, derechos de petición, tutelas.

Fuente: Mapa de Riesgos de Gestión 2019.

Se reiteran las observaciones realizadas en el informe de evaluación a la gestión de riesgos realizado por la OCI en noviembre de 2019, donde se evidenció debilidad en el análisis de causas, teniendo en cuenta que son el mismo riesgo, lo cual incide en la definición de los controles, por cuanto éstos deben apuntar a corregir la causa raíz del riesgo. Se recomienda utilizar la metodología establecida por el DAFP 2018.

De acuerdo con la valoración del riesgo (riesgo inherente), se ubica en la zona extrema, aplicados los controles (riesgo residual) pasa a zona Alta con opción de manejo de mitigación, lo que implica que se deben fortalecer los controles para reducir el impacto.

Riesgo Inherente			Control Existente	Riesgo Residual			Opción de manejo
Probabilidad	Impacto	Nivel		Probabilidad	Impacto	Nivel	
3 Posible	4 Mayor	Extremo	Seguimiento mensual al cumplimiento de los tiempos legales establecidos para dar respuesta a las solicitudes Cuando se trata de solicitudes que requieren mas tiempo se le avisa al ciudadano	1 Rara vez	4 Mayor	Alta	Mitigar

Fuente: Mapa de Riesgos Institucional.

Los informes presentados por la responsable del área de atención al ciudadano evidencian la materialización del riesgo, en razón a que para el primer semestre de 2019 el 12%% de las PQRs no se responde dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, situación que se repite en el segundo semestre de 2019 en el cual el 6.8% de las PQRs recibidas se atendió fuera de los términos establecidos. Lo anterior indica que los controles establecidos no han sido efectivos para la mitigación del riesgo, por lo que se deben evaluar controles adicionales.

De acuerdo con la metodología propuesta por el DAFP para el diseño de controles, se debe incluir en el mapa de riesgos, las acciones que se adelanten ante desviaciones del control o materialización del riesgo, en este caso, que acciones se han adelantado ante los eventos en los cuales no se dio respuesta oportuna a las PQRs.

Se establecen en el mapa de riesgos como acciones preventivas y de contingencia ante posible materialización del riesgo las siguientes:

Acciones Preventivas	Acción de contingencia ante posible materialización
1. Capacitar a los funcionarios encargados de acuerdo con lo establecido en la Ley. 2. Realizar seguimiento semanal a la respuesta oportuna de las solicitudes de los usuarios.	Adelantar las acciones legales pertinentes de acuerdo con la PQRSD no contestada

Verificado con el operador disciplinario del INCI, se informa que, durante en el mes de diciembre de 2019, se inició una indagación preliminar frente el incumplimiento de los términos establecidos para la atención a las PQRs, de acuerdo con el memorando remitido por el área de Gestión Humana y de la información el mismo mes.

5.2. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.2.1. Solicitudes recibidas y canales de recepción

Los informes presentados por el área de Atención al Ciudadano, para el tercer y cuarto trimestres de 2019 dan cuenta de 836 PQRS recibidas, de las cuales el 73.4 % corresponde a peticiones generales, el 24.3% a solicitud de documentos e información, el 1,2% a quejas y reclamos, el 0,8% acciones populares y de tutela y el restante 0,2% peticiones de autoridades.

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
PETICIONES GENERALES	614	73,4%
PETICIONES DE AUTORIDADES	2	0,2%
ACCIONES POPULARES	3	0,4%
ACCIONES DE TUTELA	4	0,5%
QUEJAS	6	0,7%
RECLAMOS	4	0,5%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION	203	24,3%
TOTAL	836	100,0%
OTROS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS NO INCLUIDOS EN PQRS	567	
GRAN TOTAL	1403	

Por canales de recepción, durante el segundo semestre de 2019 el 39% de las PQRS se recibió por correo electrónico, el 25% por radicación personal a través de ventanilla, el 19% por correo postal, el 6% Personal Verbal, 6% personal telefónico y 5% a través de la página web, como se detalla a continuación:

CANALES DE ATENCIÓN PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019		
CANALES DE ATENCIÓN	CANTIDAD	%
PÁGINA WEB	69	5%
CORREO ELECTRÓNICO	549	39%
PERSONAL VERBAL	80	6%
PERSONAL TELEFONICO	86	6%
RADICACIÓN PERSONAL	346	25%
CORREO POSTAL	273	19%
TOTAL	1403	100%

Fuente: Informes Atención al Ciudadano. Página Web.

5.2.2. Solicitudes por ejes temáticos.

El principal eje temático de las PQRS que ingresan a la entidad corresponde a Orientación a las personas con discapacidad visual, familias y colectivos, con el 44.9% de las PQRS recibidas, seguido de solicitudes de documentos e información con el 24.9%, Remisiones de optometría 6.6%, Biblioteca Virtual 5.7%, Inclusión educativa con el 4,2%, principalmente, como se detalla a continuación:

PRIMER SEMESTRE 2019		
EJES TEMATICOS	No. SOLICITUDES	%
BIBLIOTECA VIRTUAL	48	5,7%
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	208	24,9%
ACCION DE TUTELA	4	0,5%
ACCION POPULAR	3	0,4%
INCLUSION EDUCATIVA	35	4,2%
MATERIAL PEDAGOGICO	14	1,7%
INCLUSION LABORAL	12	1,4%
INCI RADIO	4	0,5%
IMPRESA NACIONAL PARA CIEGOS	12	1,4%
ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS	375	44,9%
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	25	3,0%
REMISIONES OPTOMETRIA	55	6,6%
TIENDA INCI	32	3,8%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES	9	1,1%
TOTAL	836	100%

Fuente: Informes Atención al Ciudadano. Página web.

5.2.3. Tiempos de atención de la PQRS

El Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Teniendo en cuenta la oportunidad en la atención de las solicitudes, en los informes trimestrales presentados por el área de Atención al Ciudadano, durante segundo semestre de 2019 se informa

que el 6.8% (57) de las PQRS se atendió fuera de los términos establecidos, las cuales corresponden a peticiones generales 3.3% (20), a solicitudes de documentos e información 18.2% (37)

SEGUNDO SEMESTRE DE 2019						
TIPO DE PETICIÓN	RESPONDIDAS EN TERMINOS	RESPONDIDAS EN TERMINOS VENCIDOS	PENDIENTES POR RESPONDER	TOTAL	%	VENCIMIENTO
PETICIONES GENERALES	580	20	14	614	73,4%	3,3%
PETICIONES DE AUTORIDADES	2	0	0	2	0,2%	
ACCIONES POPULARES	3	0	0	3	0,4%	
ACCIONES DE TUTELA	4	0	0	4	0,5%	
QUEJAS	2	0	4	6	0,7%	
RECLAMOS	4	0	0	4	0,5%	
SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION	148	37	18	203	24,3%	18,2%
TOTAL	743	57	36	836	100,0%	6,8%
OTROS TRÁMITES NO INCLUIDOS EN PQRS				567		
GRAN TOTAL				1403		
	89%	6,8%	4%	100%		

Fuente: Informes trimestrales PQRS atención al ciudadano, página web. Cálculos propios.

Sin embargo, en la verificación realizada por la OCI, a la gestión de las PQRS del segundo semestre de 2019, se evidenció que el 10% de las PQRS fueron atendidas fuera de los términos, con lo que se observa un subregistro en los datos suministrados.

PQRS ATENDIDAS FUERA DE LOS TÉRMINOS		%
GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN	51	61%
SUBDIRECCION	27	33%
COMUNICACIONES	2	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	4%
TOTAL	83	10%
TOTAL PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019	836	

Fuente: Reporte ORFEO PQRS vencidas segundo semestre 2019 Atención al ciudadano.

Gestión Humana, continúa siendo la dependencia en donde se concentra el mayor número de PQRS atendidas fuera de los términos con el 61% (51), las cuales están en cabeza de un funcionario. En la Subdirección el 33% (27), 15 de ellas son responsabilidad de 1 funcionario. De las 83 PQRS atendidas fuera de los términos, 13 no tienen respuesta a la fecha del presente informe.

Se evidencian los requerimientos realizados vía correo electrónico desde el área de Atención al Ciudadano a los responsables de los trámites, no obstante, persisten las moras en las respuestas, incumpliendo los términos establecidos en la normatividad vigente.

- **Solicitudes de Información y Peticiones Generales.**

De las 83 solicitudes que se atendieron de manera extemporánea, corresponden principalmente a peticiones generales y solicitudes de información y documentación, las cuales fueron trasladadas para ser tramitadas por el área de Gestión Humana y de la Información y la Subdirección Técnica en su mayoría. Se pudo establecer que las solicitudes realizadas a Gestión Humana son principalmente relacionadas con información laboral para bonos pensionales. Se advierte que esta situación reiterada, puede dar origen a riesgos antijurídicos para la entidad.

De acuerdo con el informe de seguimiento a la política de daño antijurídico de la entidad, se observa que una de las causas establecidas para los riesgos antijurídicos es la demora en las respuestas de las PQRS, lo cual dio origen a que se interpusieran 2 Acciones de Tutela a la entidad, durante el segundo semestre de 2019.

Vulneración de derechos fundamentales Artículo 86 de la Constitución Política de Colombia,	Capacitación a los funcionarios para que estos den respuesta a tiempo de las peticiones presentadas.	Identificar los puntos de demora en las respuestas	Desde la fecha hasta diciembre de 2019.	Secretaría General - Gestión Humana.	Recurso humano y administrativo	INCI Lista. Comunicación institucional masiva a través de correo electrónico	Se realizó capacitación durante la semana del 16 al 20 de diciembre de 2019, la cual fue convocada, por correo electrónico institucional, de todos los funcionarios y contratista del INCI.
--	--	--	---	--------------------------------------	---------------------------------	--	---

Fuente: Informe de Gestión daño Antijurídico 2019. Oficina Asesora Jurídica.

- **Quejas y reclamos recibidos.**

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), establece que la oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar

De acuerdo con la información reportada por el área de atención al ciudadano, durante el primer semestre de 2019, la entidad recibió 6 quejas, que fueron trasladadas al operador disciplinario de la entidad, sobre las cuales no se pudo determinar su trámite por cuanto no se tienen permisos de consulta en ORFEO.

Se recibieron en el semestre 4 reclamos, los cuales se relacionan con los siguientes temas:

- Demoras o inconvenientes en el ingreso a la biblioteca virtual y la asignación de usuario y contraseña (2)
- Mal servicio de La Tienda: No se tienen los productos, no se envían los productos, horario de atención. (1 reclamos)
- Calidad de productos adquiridos (1)

6. CONCLUSIONES:

El INCI tiene implementado el proceso de Atención al Ciudadano, a través del cual se realiza la atención de la PQRS, viene realizando acciones de mejora para asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente en la materia; sin embargo, se presentan debilidades de control que han conllevado la materialización del riesgo, lo cual requiere la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

6.1. FORTALEZAS

- La disposición de un área y funcionario responsable de la atención a la PQRS, tal como lo establece la normatividad vigente.
- La disposición de diferentes mecanismos o canales para la recepción de PQRS y la atención al ciudadano. (Página web, atención personal, telefónico, correo electrónico, ORFEO).
- La reglamentación mediante acto administrativo del trámite de las PQRS en el Instituto.

6.2. HALLAZGO:

- Incumplimiento de lo establecido en el Decreto 1755 de 2015, Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, por cuanto durante el periodo de evaluación, se evidenciaron 83 (10%) peticiones atendidas fuera de los términos establecidos.

6.3. DEBILIDADES

De acuerdo con las verificaciones realizadas, se evidencian debilidades de control en la gestión de las PQRS en la entidad, específicamente en los siguientes aspectos:

- En el monitoreo y control de la atención de las solicitudes dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente (Decreto 1755 de 2015), teniendo en cuenta que se han materializado los riesgos de incumplimiento, por respuestas extemporáneas por parte de las áreas y funcionarios responsables, sin que se tomen acciones para su mejora.
- En el cumplimiento del procedimiento establecido para la atención de las PQRS, se evidenció cumplimiento parcial de algunas actividades y políticas de operación.
- En la gestión del riesgo asociado al cumplimiento del objetivo del proceso, dado que, a pesar de la materialización del riesgo, no se han fortalecido los controles, ni las acciones preventivas para mitigarlo, así mismo no se ha realizado una adecuada documentación, valoración y en las acciones propuestas para fortalecer los controles.

7. RECOMENDACIONES:

- Dar cumplimiento a la normatividad vigente cuando se presente incumplimiento de los términos establecidos en el artículo 14 del Decreto 1755 de 2015 y demás normatividad vigente, para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- Tomar las medidas disciplinarias establecidas en la normatividad vigente ante el incumplimiento reiterado en la atención a las PQRS.
- Establecer acciones administrativas que garanticen la atención oportuna de las PQRS por parte de las dependencias responsables de su gestión.
- Fortalecer los controles internos relacionados con el recibo y atención de las PQRS, de tal manera que se asegure el cumplimiento de la normatividad vigente en cuanto a la atención dentro de los términos establecidos, por parte de las áreas y funcionarios responsables.
- Realizar campañas de capacitación en la atención oportuna a las PQRS, y en la normatividad asociada al proceso disciplinario
- Revisar los riesgos asociados al proceso, su identificación, causas, los controles establecidos y su valoración, de tal manera que se tenga una adecuada gestión del riesgo.
- Establecer las acciones de mejora requeridas, producto de los hallazgos y observaciones formulados en los informes de seguimiento realizados por la OCI, con el fin de asegurar la mejora continua del proceso, el cual deberá ser remitido a la OCI dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la presentación de este informe, teniendo en cuenta el Procedimiento Gestión de Planes de Mejoramiento establecido en el SIG.

Cordialmente,

**ORIGINAL FIRMADO POR
MAGDALENA PEDRAZA DAZA**

Asesora con funciones de Control Interno – INCI-