CPM – 1.3 Control Interno – 2020

Doctor
JUAN DAVID HURTADO BEDOYA
Contralor Municipal de Pereira (E)
Ciudad.

ASUNTO: Evaluación y seguimiento PQRs –II Semestre de 2019

Para su información y seguimiento, allego informe de evaluación al proceso de revisión al manejo de las DQRs correspondiente al II semestre de 2019 en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

En el proceso de revisión al manejo de la PQRs, se pudo evidenciar algunas observaciones que ameritan ser tenidas en cuenta dentro del proceso de atención de las peticiones que se presentan ante la entidad, las mismas que deberán suscribirse en Plan de Mejoramiento, con el fin de que se tomen las acciones correctivas en pro de mejorar el proceso.

Mil Gracias,

MARTHA LUCIA GIL GARCIA
Asesora de Control Interno

20-02-20

ASESORÍA DE CONTROL INTERNO

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

INFORME DE SEGUIMIENTO MANEJO DE PQRS II SEMESTRE DE 2019



FEBRERO DE 2020

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Teléfono: 3248278 Fax: 3248299
web: www.contraloriapereira.gov.co
E-mail: correo@contraloriapereira.gov.co
Pereira - Risaralda

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. ALCANCE
4. DESARROLLO DE LA AUDITORIA
5. CONCLUSIONES
6. RECOMENDACIÓNES

1. INTRODUCCIÓN

En aras de verificar el comportamiento de las PQRs que son recepcionados por la Contraloría Municipal de Pereira para el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 30 de Diciembre de 2019, se monitorea el comportamiento de los mismos. De igual manera el seguimiento al proceso, servirá de base para una mejora en el proceso y el dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con el Plan de Mejoramiento suscrito con la AGR – Vigencia 2018.

2. OBJETIVO GENERAL: Realizar seguimiento selectivo al comportamiento de las PQRs – II semestre de 2019 que presentan los ciudadanos, como también el cumplimiento de los términos de Ley para dar respuesta oportuna, las cuales son recepcionadas por la Contraloría Municipal de Pereira – Ley 1474 de 2011.

3. ALCANCE: El presente seguimiento y revisión se llevará a cabo a las PQRs que fueron recepcionados por la entidad en el II semestre de 2019.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORIA: Para el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 30 de Diciembre de 2019 se presentó el siguiente comportamiento de las PQRs así.

4.1 ASPECTOS GENERALES

4.1.1 DENUNCIAS QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADAS- II SEMESTRE 2019

En el semestre se recepcionaron **54** Denuncias, Quejas y Reclamos de competencia y no competencia, fuera de las 17 que quedaron pendientes en trámite del I semestre para un total de (**71**), con los siguientes resultados como se observa en el cuadro relacionado, las cuales fueron atendidas dentro de los términos de la Ley 1757 de 2015 y articulo 70

No de Denuncias recepcionadas		RESULTADO CON CORTE AL 30 DE DICIEMBRE		
		Tramitadas con Respuesta de Fondo	Ejecución DTA	Directas en trámite
I Semestre pendientes en Tramite	17	17	0	0
II Semestre	37	31	6	0
De no competencia	17	17	0	0
TOTAL DQRS ATENDIDAS	**71**	**65**	**6**	**0**

Fuente: Registros Base de datos DQR

Nota: Las 6 DQRS que quedaron en trámite con corte al 30 de diciembre de 2019, se encuentran dentro de los términos del artículo 70 de la Ley 1757 del 2015, todas con respuesta preliminar dentro de los términos de la ley 1755 de 2015:

D19-0046-1978-071, D19-0047-2096-073, D19-0048-2121-074, D19-0049-2127-075, D19-0050-2219-076, D19-0051-2278-077.

Es de anotar que las denuncias 071 – 073 – 075, fueron analizadas mediante mesas de contexto con actas No. 001 19 de noviembre de 2019 y No. 002 de 29 de noviembre de 2019

A continuación se muestra cuadro con la clasificación de las Denuncias Quejas y Reclamos atendidas y medios de recepción.

PARTICIPACION POR TIPO	DENUNCIA	QUEJA	RECLAMO
I Semestre pendientes en tramite	13	3	1
II Semestre	23	13	1

Fuente: Registro Base de Datos DQR

MEDIO DE RECEPCION DQR	PERSONAL	CORREO	TELEFONO	EMAIL	MEDIO DE COMUNICACIÓN	OTROS
I Semestre en tramite	2	7		7		1
II Semestre	1	14	1	14	1	6
TOTAL GENERAL	**3**	**21**	**1**	**21**	**1**	**7**

Fuente: Registro Base de Datos DQR

TRAMITE IMPARTIDO

No. DQR de competencia y NC Recibidas	Auditoria	Respuesta Directa	No Competencia
I Semestre pendientes en tramite	11	6	0
II Semestre	12	25	17
TOTAL	**33**	**31**	**17**

Fuente: Registros Base de Datos DQR

El 100% de las DQRS recepcionadas en el II semestre de 2019 por la Contraloría Municipal de Pereira, fueron atendidas dentro de los términos de Ley.

El 89% de las DQRS de competencia atendidas fueron archivadas con respuesta de Fondo y el 11% restante se encuentran en trámite dentro de los términos de Ley.

El 100% de las de no competencia fueron trasladadas a las instancias competentes con respuesta al quejoso en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

4.1.2 QUEJAS ATENDIDAS AL CIERRE DE LA VIGENCIA 2019

La Asesoría de Control Interno dentro del ejercicio de seguimiento y evaluación al comportamiento de las PQRS, solicitó a la Dirección de Planeación y Participación Ciudadana, relación de las Quejas y Reclamos según cuadro adjunto y se les dio el siguiente tratamiento:

QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDAS POR LA DIRECCIÓN OPERATIVA DE PLANEACION Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA II SEMESTRE DE 2019					
No.	**No RADICADO**	**ASUNTO**	**FECHA RECIBO**	**ESTADO (PENDIENTE/ ARCHIVO**	**RESPUESTA DE FONDO**
1	Q19-0011-1230-044	Se realiza un contrato por apoyo a la gestión de la secretaría de cultura, recreación y deporte de Dosquebradas ¿Por qué el plazo es de sólo 6 meses 10 días y no por la vigencia total del año, cuando esto lleva a mayores gastos, discontinuidad del proceso e inestabilidad laboral para el contratista?	8/07/2019	ARCHIVADA	11/07/2019
2	Q19-0012-1231-045	¿Cuáles fueron las condiciones físicas que aseguran que la implementación o dotación deportiva suministrada cumpla con los requisitos establecidos de calidad? MUNICIPIO de Guatica.	8/07/2019	ARCHIVADA	11/07/2019
3	Q19-0013-1234-046	Que bienes se están suministrando exactamente en el contrato MC-002-2019 de Quinchia y que precios se ofrecieron para solicitar los bienes. Alcaldía Quinchia.	8/07/2019	ARCHIVADA	11/07/2019
4	Q19-0014-1236-047	Se solicita rendición de cuentas sobre los recursos invertidos en el campamento juvenil de Quinchia, ya que estos no son claros. Este proceso tiene numero en el SECOP #CPSP-025-2019. Alcaldía Quinchia.	8/07/2019	ARCHIVADA	11/07/2019
5	Q19-0015-1235-048	De donde sacaron el valor de referencia para la maya y la mano de obra. Alcaldía Celia.	8/07/2019	ARCHIVADA	11/07/2019
6	Q19-0016-1238-049	Según el contrato n°001 del 07 de abril de 2019 del municipio de la Celia, expedido el 24 de mayo del 2019 el cual tenía como objetivo la instalación de malla en nylon para protección ojo 10x10 para el coliseo del municipio de la Celia departamento de Risaralda queremos saber cuántos, cuáles y a quiénes se les realizó el estudio de mercado antes de llegar al presupuesto final del contrato muchas gracias de antemano por su respuesta y quedamos atentos de la misma.	8/07/2019	ARCHIVADA	11/07/2019

7	Q19-0017-1239-050	En relación con el contrato presentado por la alcaldía municipal de la Celia , con objeto de entrega de medallas y trofeos para la premiación de actividades deportivas y recreativas se ve que su presupuesto no va acorde con las actividades y logística programada por eso pido su revisión inmediata.	8/07/2019	ARCHIVADA	11/07/2019
8	Q19-0018-1248-051	¿Que se compró específicamente, para mejorar estos aspectos Quinchia?	9/07/2019	ARCHIVADA	11/07/2019
9	Q19-0019-1370-054	Pautas que paga la empresa aguas y aguas en medios de comunicación por fuera de la ciudad.	24/07/2019	ARCHIVADA	23/08/2019
10	Q19-0020-1392-055	De oficio, denunció que en la Secretaría de Deporte y Recreación del Municipio de Pereira, actualmente se encuentra viciado un proceso de menor cuantía que es para la realización de la carrera y caminata 5k y 10k	29/07/2019	ARCHIVADA	1/08/2019
11	Q19-0021-1553-060	Investigación recursos propios colegio San Nicolás.	22/08/2019	ARCHIVADA	3/09/2019
12	Q19-0022-1668-063	Presuntas irregularidades en el desarrollo de la obra que considera relacionadas con la debida gestión de los recursos.	11/09/2019	ARCHIVADA	26/09/2019
13	Q19-0023-1839-067	Visita que no ha realizado la DIGER a la altura del colegio Inem para atender un derrumbe.	9/10/2019	ARCHIVADA	24/10/2019
14	Q19-0024-1952-068	Se llevó a cabo el pasado 20 de octubre en el velódromo la tercer valida de patinaje y por parte de funcionarios de la Alcaldía cobraron la entrada, cosa que nunca había sucedido.	31/10/2019	ARCHIVADA	8/11/2019
15	R19-0002-2039-072	Porque tienen que viajar todos los secretario de despacho y un gran porcentaje de funcionarios de la Alcaldía.	13/11/2019	ARCHIVADA	2/12/2019

Para el II semestre de 2019, según reporte de la DPC, se recepcionaron 14 Quejas, las cuales en su totalidad fueron atendidas y archivadas con respuesta de fondo y 1 reclamo archivado para un total de 15 peticiones presentadas por los usuarios.

4.1.3 DENUNCIAS ATENDIDAS AL CIERRE DE LA VIGENCIA 2019

DENUNCIAS ATENDIDAS POR LA DIRECCIÓN OPERATIVA DE PLANEACION Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA II SEMESTRE DE 2019						
No.	**No RADICADO**	**ASUNTO**	**FECHA RECIBO**	**ESTADO (PENDIENTE / ARCHIVO**	**DOPPC**	**RESPUESTA DE FONDO**
1	D19-0030-1228-041	Presunto detrimento patrimonial uso de aprovechamiento económico del parque Álamos.	5/07/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	18/07/2019
1	D19-0031-1232-042	Si ya hay planes de participación en actividad física no son excesivos los recursos destinados a la incentivar el uso de los gimnasios públicos.	8/07/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	24/07/2019

3	D19-0032-1237-043	Con relación al contrato entre la secretaria de deporte y recreación y asociación proyectando el futuro; para prestar los servicios para realizar el campeonato de fútbol copa américa Pereira capital del eje de las escuelas de formación de la Secretaria de deporte y recreación del municipio de Pereira. En el punto 8 que hace referencia al apartado de refrigerio se muestra los alimentos por los cuales están conformados que son: (mini perro: pan, salchicha, queso derretido, ripio de papa y gaseosa) ¿por qué la secretaria de recreación y deportes brinda un refrigerio tan pobre a nivel alimenticio para un proyecto enfocado en el deporte?	8/07/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	18/07/2019
4	D19-0033-1259-052	Solicitud de investigación por presunto detrimento patrimonial institución educativa la Hans Drews Arango.	10/07/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	30/12/2019
5	D19-0034-1367-053	Cuánto dinero se ha recaudado por concepto de alumbrado público Jardín etapa 2	23/07/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	17/12/2019
6	D19-0035-1398-056	Presuntas irregularidades en recaudo de cartera de comparendos de movilidad.	29/07/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	2/09/2019
7	D19-0036-1448-057	Solicitud de revisión de los contratos de actualización de aplicativo SIIF utilizado por la Alcaldía, ya que no realiza bien su función.	6/08/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	16/08/2019
8	D19-0037-1447-058	Solicitud de investigación sobre el cierre y posible venta del lote donde se encuentra ubicado el hospital de Kennedy.	6/08/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	4/10/2019
9	D19-0038-1499-059	Presunto detrimento patrimonial frente al manejo presupuestal en la IE Hans Drews	13/08/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	27/12/2019
10	D19-0039-1640-061	Bien inmueble con matricula N° 290-66554 ubicado en el parque Olaya Herrera está siendo usufructuado siendo un bien del municipio.	5/09/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	24/09/2019
11	D19-0040-1655-062	Mal manejo y mantenimiento de la sede recreacional y deportiva en predios de la Villa Olímpica.	9/09/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	4/12/2019
12	D19-0041-1785-064	Investigar la IE juan XXIII	1/10/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	18/10/2019
13	D19-0042-1778-065	Mal manejo de recursos en contrato 2619 de 2017 celebrado entre Yesid Cossío y la Secretaria de Deporte de Pereira.	1/10/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	26/12/2019

14	D19-0043-1838-066	Queja en contra de funcionarios de la Alcaldía por presunta omisión de funciones en la recuperación de unos predios del municipio de Pereira.	8/10/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	8/11/2019
15	D19-0044-1954-069	Presuntas irregularidades en la administración de la caseta comunal y parqueadero del sector A del Parque Industrial.	31/10/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	13/12/2019
16	D19-0045-1972-070	Cuanto ha recaudado el municipio de Pereira durante esta vigencia a través de la Secretaria de Cultura por concepto de estampilla pro cultura y en que se han ejecutado estos recursos la comunidad de Villa santana no se ha beneficiado de nada.	5/11/2019	ARCHIVADA	CON RESPUESTA FINAL	13/12/2019
17	D19-0046-1978-071	Investigar la IE juan XXIII	5/11/2019	EN PROCESO	DTA	
18	D19-0047-2096-073	Irregularidades en la ejecución y liquidación del contrato 5437/2018 suscrito entre el municipio de Pereira y saludar operación Colombia.	20/11/2019	EN PROCESO	DTA	
19	D19-0048-2121-074	Solicitud iniciar proceso ordinario.	26/11/2019	EN PROCESO	DTA	
20	D19-0049-2127-075	Solicitud de investigación por presunto contrato ficticio del señor Cesar Augusto Cruz abogado del aeropuerto.	26/11/2019	EN PROCESO	DTA	
21	D19-0050-2219-076	Inequidad de los contratistas al momento de justificar el valor de los honorarios en la Personería.	9/12/2019	EN PROCESO	DTA	
22	D19-0051-2278-077	Contrato N° 5153 de 2019 alumbrado navideño 2019	19/12/2019	EN PROCESO	DTA	

Para el II semestre de 2019, según reporte de la DPC, se recepcionaron 22 Denuncias, de las cuales en un número de 16 fueron atendidas y archivadas con respuesta de fondo y 6 al cierre de la vigencia se encuentran en proceso de ejecución para respuesta de fondo en la vigencia 2020.

4.1.4 EVALUACIÓN SELECTIVA DE LA ASESORIA DE CONTROL INTERNO

Con base en lo reportado por la DOPPC, esta Asesoría toma una muestra de 39 PQRs, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos de Ley.

CUADRO DE SEGUMIENTO SELECTIVO A LAS DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS II SEMESTRE DE 2019

No.	DENUNCIA	FECHA DE RECIBO EN LA CMP	FECHA DE RECIBO EN LA DTA	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA DE FONDO POR LA DPC	RESPUESTA EN TERMINOS Y EXTEMPORANEA
1	D19-0046-1978-071	20/11/2019	20/11/2019	4/05/2020	En Proceso	-
2	D19-0047-2096-073	20/11/2019	22/11/2019	19/05/2020	En Proceso	-
3	D19-0048-2121-074	02/12/2019	3/12/2019	25/05/2020	En Proceso	-
4	D19-0049-2127-075	2/12/2019	2/12/2019	25/05/2020	En Proceso	-
5	D19-0050-2219-076	12/12/2019	12/12/2019	8/06/2020	En Proceso	-
6	D19-0051-2278-077	19/12/2019	17/01/2020	18/06/2020	En Proceso	-
7	D19-0029-1098-038	12/06/2019	2/07/2019	11/12/2019	12/12/2019	Con respuesta extemporánea de 1 día
8	D19-0028-1093-037	11/06/2019	-	10/12/2019	10/07/2019	Respuesta en términos.
9	D19-0024-1016-032	29/05/2019	-	28/11/2019	4/07/2019	Respuesta en términos.
10	D19-0023-0950-031	20/05/2019	4/06/2019	19/11/2019	3/10/2019	Respuesta en términos.
11	D19-0021-0896-029	13/05/2019	28/05/2019	12/10/2019	3/10/2019	Respuesta en términos.
12	D19-0019-0791-026	26/04/2019	13/05/2019	25/10/2019	4/07/2019	Respuesta en términos.
13	D19-0002-0150-005	31/01/2019	5/02/2019	30/07/2019	10/07/2019	Respuesta en términos.
14	D19-0005-0237-008	14/02/2019	26/02/2019	13/08/2019	25/07/2019	Respuesta en términos.
15	D19-0007-0286-012	21/02/2019	26/02/2019	20/08/2019	18/07/2019	Respuesta en términos.
16	D19-0009-0346-015	5/03/2019	13/03/2019	4/09/2019	11/07/2019	Respuesta en términos.
17	D19-0019-0791-026	26/04/2019	13/05/2019	25/10/2019	4/07/2019	Respuesta en términos.
18	D19-0016-0636-023	4/04/2019	22/04/2019	3/10/2019	4/10/2019	Con respuesta extemporánea de 1 día
19	D19-0017-0732-024	22/04/2019	23/04/2019	21/10/2019	13/08/2019	Respuesta en términos.
20	D19-0019-0791-026	26/04/2019	13/05/2019	25/10/2019	4/07/2019	Respuesta en términos.
21	D19-0021-0896-029	13/05/2019	28/05/2019	12/11/2019	3/10/2019	Respuesta en términos.
22	D19-0026-1051-035	04/06/2019	-	3/12/2019	9/07/2019	Respuesta en términos.

23	D19-0034-1367-053	23/07/2019	01/08/2019	22/01/2019	17/12/2019	Respuesta en términos.
24	D19-0038-1499-059	13/08/2019	14/08/2019	12/02/2019	27/12/2019	Respuesta en términos.
25	D19-0037-1447-058	6/08/2019	14/08/2019	13/02/2019	04/10/2019	Respuesta en términos.
26	D19-0033-1259-052	10/07/2019	22/08/2019	9/01/2019	30/12/2019	Respuesta en términos.
27	D19-0040-1655-062	9/09/2019	10/09/2019	8/03/2020	04/12/2019	Respuesta en términos.
28	D19-0009-0346-015	5/03/2019	13/03/2019	4/09/2019	11/07/2019	Respuesta en términos.
29	D19-0015-0588-021	30/03/2019 SABADO	02/04/2019	29/09/2019	21/05/2019	Respuesta en términos.
30	D19-0018-0689-025	9/04/2019	30/04/2019	8/10/2019	28/06/2019	Respuesta en términos.
31	Q18-0036-2165-087	22/11/2018	-	21/05/2019	25/06/2019	Respuesta extemporánea de 26 días
32	D18-0049-2166-085	22/11/2018	-	21/05/2019	6/06/2019	Con respuesta de extemporánea de 13 días
33	D18-0044-1970-077	25/10/2018	-	24/04/2019	20/05/2019	Con respuesta de extemporánea de 18 días
34	D18-0038-1820-068	8/10/2018	-	8/04/2019	6/05/2019	Con respuesta de extemporánea de 20 días
35	D18-0037-1769-066	26/09/2018	-	25/03/2019	26/03/2019	Con respuesta de extemporánea de 1 día
36	Q18-0026-1647-058	30/08/2018-	-	29/02/2019	3/04/2019	Con respuesta definitiva al peticionario en forma extemporánea, de 23 días.
37	Q18-0025-1574-056	16/08/2018	-	15/02/2019	20/03/2019	Con respuesta de extemporánea de 23 días
38	R19-0001-1047-034	04/06/2019	-	03/12/2019	10/07/2019	Respuesta en términos.
39	Q19-0009-1092-039	11/06/2019	-	10/12/2019	03/07/2019	Respuesta en términos.

De las 39 PQRs analizadas, se pudo evidenciar que 6 Denuncias y 3 Quejas, presentan extemporaneidad, lo que redunda en el no cumplimiento de la Ley 1757 de 2015 y articulo 70

4.1.5 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RENDICIÓN DE LA CUENTA 2019 EN EL APLICATIVO SIA MISIONAL

CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS RENDIDAS EN LA CUENTA 2019							
No.	**No. de Identificación de la petición**	**Fecha en que la CMP recibió la petición.**	**Fecha de respuesta que la CMP dio al peticionario.**	**Fecha límite para dar respuesta de fondo al peticionario.**	**Área responsable del tramite**	**Estado del trámite al final del periodo rendido.**	**Observaciones**
1	D19-0051-2278-077	19/12/2019 17/01/2020 trasladada a la DTA según cuadro DTA	-	18/06/2020	DTA	En proceso	La DOPPC dio traslado a la DTA con memorando N°0006, una vez reporten informe final se le dará respuesta de fondo al denunciante.

2	D19-0050-2219-076	9/12/2019 12/12/2019 trasladada a la DTA según cuadro DTA, 3 días de recibida la denuncia.	-	8/06/2020	DTA	En proceso	En trámite- Observaciones La DOPPC dio traslado a la DTA con memorando N°0256, una vez reporten informe final se le dará respuesta de fondo al denunciante.
3	D19-0049-2127-075	26/11/2019 02/12/2019 trasladada a la DTA según cuadro DTA, 4 días de recibida la denuncia.	-	25/05/2020	DTA	En proceso	La DOPPC dio traslado a la DTA con memorando NÂ°0252, una vez reporten informe final se le dará respuesta de fondo al denunciante.
4	D19-0048-2121-074	26/11/2019 03/12/2019 trasladada a la DTA según cuadro DTA, 5 días de recibida la denuncia.	-	25/05/2020	DTA	En proceso	La DOPPC dio traslado a la DTA con memorando N°0251, una vez reporten informe final se le dará respuesta de fondo al denunciante.
5	D19-0047-2096-073	20/11/2019 22/11/2019 trasladada a la DTA según cuadro DTA, 2 días de recibida la denuncia.	-	19/05/2020	DTA	En proceso	La DOPPC dio traslado a la DTA con memorando NÂ°0248, una vez reporten informe final se le dará respuesta de fondo al denunciante.
6	R19-0002-2039-072	13/11/2019	-	12/05/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 2044.
7	D19-0046-1978-071	5/11/2019 20/11/2019 trasladada a la DTA según cuadro DTA, 11 días de recibida la denuncia.	-	4/05/2020	DTA	En proceso	La DOPPC dio traslado a la DTA con memorando NÂ°0245, una vez reporten informe final se le dará respuesta de fondo al denunciante.
8	D19-0045-1972-070	5/11/2019	13/12/2019	4/05/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 2103.
9	D19-0044-1954-069	31/10/2019	13/12/2019	30/04/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denun.ciante con radicado interno 2102
10	Q19-0024-1952-068	31/10/2019	8/11/2019	30/04/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1931.
11	Q19-0023-1839-067	9/10/2019	24/10/2019	8/04/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1845.
12	D19-0043-1838-066	8/10/2019	8/11/2019	7/04/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1921.
13	D19-0042-1778-065	1/10/2019	26/12/2019	31/03/2020	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 2151.
14	D19-0041-1785-064	1/10/2019	18/10/2019	31/03/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1826.
15	Q19-0022-1668-063	11/09/2019	26/09/2019	10/03/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1728.
16	D19-0040-1655-062	9/09/2019	4/12/2019	8/03/2020	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 2051
17	D19-0039-1640-061	5/09/2019	24/09/2019	4/03/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1712.
18	Q19-0021-1553-060	22/08/2019	3/09/2019	21/02/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1503.
19	D19-0038-1499-059	13/08/2019	27/12/2019	12/02/2020	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 2158.

20	D19-0037-1447-058	6/08/2019	4/10/2019	5/02/2020	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 2158
21	D19-0035-1398-056	29/07/2019	2/09/2019	28/01/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1486
22	D19-0036-1448-057	6/08/2019	16/08/2019	5/02/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1384
23	Q19-0020-1392-055	29/07/2019	1/08/2019	28/01/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1263
24	Q19-0019-1370-054	24/07/2019	23/08/2019	23/01/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1431
25	D19-0034-1367-053	23/07/2019	17/12/2019	22/01/2020	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno. La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 2124
26	D19-0033-1259-052	10/07/2019	30/12/2019	9/01/2020	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 2160
27	Q19-0018-1248-051	9/07/2019	11/07/2019	8/01/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1100
28	Q19-0017-1239-050	8/07/2019	11/07/2019	7/01/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1115
29	Q19-0016-1238-049	8/07/2019	11/07/2019	7/01/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1113
30	Q19-0015-1235-048	8/07/2019	11/07/2019	7/01/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1111
31	Q19-0014-1236-047	8/07/2019	11/07/2019	7/01/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1116
32	Q19-0013-1234-046	8/07/2019	11/07/2019	7/01/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1107
33	Q19-0012-1231-045	8/07/2019	11/07/2019	7/01/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1117
34	Q19-0011-1230-044	8/07/2019	11/07/2019	7/01/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1101
35	D19-0032-1237-043	8/07/2019	18/07/2019	7/01/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1173
36	D19-0031-1232-042	8/07/2019	24/07/2019	7/01/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1202
37	D19-0030-1228-041	5/07/2019	18/07/2019	4/01/2020	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1162
38	Q19-0010-1119-040	17/06/2019	25/06/2019	16/12/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0982
39	Q19-0009-1092-039	11/06/2019	3/07/2019	10/12/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1032

40	D19-0029-1098-038	12/06/2019 -Recibida en la CMP, trasladada a la DTA 14 días de recibido por la CMP 2/07/2019 - Recibida por la DTA	12/12/2019	11/12/2019	DTA	Con respuesta extemporánea, 1 día.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 2099.
41	D19-0028-1093-037	11/06/2019	10/07/2019	10/12/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1083.
42	D19-0027-1095-036	11/06/2019	28/06/2019	10/12/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1011.
43	D19-0026-1051-035	4/06/2019	9/07/2019	3/12/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1077.
44	R19-0001-1047-034	4/06/2019	10/07/2019	3/12/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1031.
45	D19-0025-1048-033	4/06/2019	10/06/2019	3/12/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0907.
46	D19-0024-1016-032	29/05/2019	4/07/2019	28/11/2019	DOPPC	Archivada por desistimiento	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 1052.
47	D19-0023-0950-031	20/05/2019	3/10/2019	19/11/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 1759.
48	D19-0022-0949-030	20/05/2019	19/06/2019	19/11/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0920.
49	D19-0021-0896-029	13/05/2019	3/10/2019	12/11/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 1758.
50	Q19-0008-0840-028	6/05/2019	27/05/2019	5/11/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0841.
51	D19-0020-0804-027	29/04/2019	21/05/2019	28/10/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0777.
52	D19-0019-0791-026	26/04/2019	4/07/2019	25/102019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 1038.
53	D19-0018-0689-025	19/04/2019	28/06/2019	18/10/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 1020.
54	D19-0017-0732-024	22/04/2019	13/08/2019	21/10/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 1360.
55	D19-0016-0636-023	7/04/2019- Recibida en la CMP, rendida en la cuenta. -22/04/2019- Recibida en la DTA, 04/04/2019-Según cuadro DPC	4/10/2019	6/10/2019 21/10/2019 03/10/2019	DTA	Con respuesta extemporánea de 1 día.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 1780.
56	Q19-0007-0626-022	3/04/2019	8/04/2019	2/10/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0546.
57	D19-0015-0588-021	30/03/2019	21/05/2019	29/09/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0773.
58	D19-0013-0457-020	18/03/2019	2/05/2019	17/09/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado

						fondo.	interno 0676.
59	D19-0014-0458-019	18/03/2019	8/04/2019	17/09/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0544
60	D19-0012-0447-018	15/03/2019	11/04/2019	14/09/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0572.
61	D19-0011-0423-017	13/03/2019	29/03/2019	12/09/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0465.
62	D19-0010-0386-016	8/03/2019	22/03/2019	7/09/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0414.
63	D19-0009-0346-015	5/03/2019	11/07/2019	4/09/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 1120.
64	Q19-0006-0309-014	26/02/2019	3/07/2019	25/08/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno.
65	D19-0008-0310-013	26/02/2019	7/06/2019	25/08/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0884.
66	D19-0007-0286-012	21/02/2019	18/07/2019	20/08/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 1169.
67	D19-0006-0288-011	21/02/2019	19/03/2019	20/08/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0375.
68	Q19-0005-0264-010	18/02/2019	18/03/2019	17/08/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0349.
69	Q19-0004-0252-009	15/02/2019	26/04/2019	14/08/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	Según lo expuesto por la DOPPC se da respuesta al denunciante con radicado interno 0642.
70	D19-0005-0237-008	14/02/2019	25/07/2019	13/08/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 1212.
71	D19-0004-0196-007	7/02/2019	25/06/2019	6/08/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0991.
72	D19-0003-0177-006	4/02/2019	25/06/2019	3/08/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0992.
73	D19-0002-0150-005	31/01/2019	10/07/2019	30/07/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 1094.
74	Q19-0003-0096-004	24/01/2019	11/02/2019	23/07/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0112.
75	D19-0001-0057-003	18/01/2019	25/02/2019	17/07/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0144.
76	Q19-0002-0056-002	18/01/2019	12/03/2019	17/07/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0289.
77	Q19-0001-0055-001	18/01/2019	25/02/2019	17/07/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0145.

78	D18-0056-2385-096	27/12/2018	19/03/2019	26/06/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0353.
79	D18-0055-2374-095	26/12/2018	4/03/2019	25/06/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0204.
80	D18-0054-2262-094	7/12/2018	3/04/2019	6/06/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0522.
81	D18-0053-2277-093	10/12/2018	24/04/2019	9/06/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0620.
82	D18-0052-2224-092	30/11/2018	26/02/2019	29/05/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0170.
83	Q18-0039-2182-091	26/11/2018	2/04/2019	25/05/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0487.
84	D18-0051-2221-090	29/11/2018	3/04/2019	28/05/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0523.
85	Q18-0036-2165-087	22/11/2018 -Recibida en la CMP y rendida en la cuenta. 22/11/2018 -Recibida en la CMP según cuadro DPC	25/06/2019	21/05/2019	DTA	Con respuesta extemporánea de 26 días	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno
86	D18-0050-2167-086	22/11/2018	8/03/2019	21/05/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0250
87	D18-0049-2166-085	22/11/2018- Recibida en la CMP y rendida en la cuenta. 26/11/2018 -Según cuadro DPC	6/06/2019	21/05/2019 25/05/2019	DTA	Con respuesta extemporánea de 13 días	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0082
88	D18-0048-2134-084	20/11/2018	3/01/2019	19/05/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante
89	D18-0047-2090-082	13/11/2018	21/02/2019	12/05/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0138
90	D18-0046-2051-081	7/11/2018	26/04/2019	6/05/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0634
91	D18-0045-2060-079	7/11/2018	6/05/2019	6/05/2019	DOPPC	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC da respuesta al denunciante con radicado interno 0684
92	D18-0044-1970-077	25/10/2018-Recibida en la CMP y rendida en la cuenta. 02/11/2018 -Recibida en la CMP, Según cuadro DPC	20/05/2019	24/04/2019 01/05/2019	DTA	Con respuesta extemporánea de 18 días	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0766
93	D18-0043-1960-076	24/10/2018	23/04/2019	23/04/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0606.
94	D18-0042-1959-075	24/10/2018	2/04/2019	23/04/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0513

95	D18-0041-1895-073	18/10/2018	9/04/2019	17/04/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0548
96	D18-0040-1877-072	16/10/2018	20/03/2019	15/04/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0400
97	D18-0039-1816-070	5/10/2018	26/03/2019	4/04/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0418
98	D18-0038-1820-068	8/10/2018 Recibida en la CMP y rendida en la cuenta. 10/10/2018- Recibida en la CMP, Según cuadro DPC	7/05/2019	8/04/2018 09/04/2018	DTA	Con respuesta extemporánea de 20 días	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0683
99	D18-0037-1769-066	26/09/2018 recibida en la CMP y rendida en la cuenta. 09/10/2018 -Recibida en la CMP , Según cuadro DPC	26/03/2019	25/03/2019 08/04/2019	DTA	Con respuesta extemporánea de 1 día.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0430
100	D18-0031-1426-061	24/07/2018	22/01/2019	23/01/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0050
101	Q18-0026-1647-058	30/08/2018- Recibida por la CMP, según cuadro DPC	3/04/2019	29/02/2019	DTA	Con respuesta extemporánea, de 23 días.	La DOPPC una vez recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno.
102	Q18-0025-1574-056	16/08/2018- recibida por la CMP y rendida en la cuenta 16/08/2018- Recibida en la CMP según cuadro DPC	20/03/2019	15/02/2019	DTA	Con respuesta extemporánea de 23 días.	La DOPPC una vez, recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado in...
103	D18-0027-1533-051	9/08/2018	1/02/2019	8/02/2019	DTA	Archivada con respuesta de fondo.	La DOPPC una vez, recibe el informe final de la DTA, da respuesta al denunciante con radicado interno 0092

Dentro del proceso de Rendición de la cuenta en el SIA MISIONAL se registraron 103 PQRs de las cuales 9 se dio respuesta de fondo en forma extemporánea así: 6 Denuncias y 3 Quejas, las mismas que se habían detectado en la muestra selectiva que esta asesoría tomó para verificar el cumplimiento de los términos de Ley.

V. CONCLUSIONES: Finalizado el proceso de revisión y evaluación al proceso de tratamiento de las PQRs para el II semestre de 2019 y rendición de la cuenta vigencia 2019, se pudo observar los siguientes aspectos:

OBSERVACIÓN No. 1

Se generó extemporaneidad en la atención de las PQRS, lo cual redunda en el no cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

OBSERVACIÓN No. 2: Deficiencia en el control interno por parte del líder del proceso para la atención a las PQRs, toda vez que se generaron extemporaneidad en las siguientes Denuncias y Quejas; **D19**-0016-0636-023; **D19**-0029-1098-038; **Q18**-0036-2165-087 ; **D18**-0049-2166-085; **D18**-0044-1970-077; **D18**-0038-1820-068; **D18**-0037-1769-066; **Q18**-0026-1647-058 y **Q18**-0025-1574-056

OBSERVACIÓN No. 3

Se evidencia con claridad que las áreas que intervienen en el proceso registran en cuadros de control, las manejan fechas de recibido de las PQRs diferentes a las que recepcionan en la entidad, como se puede ver en el cuadro de rendición de la cuenta 2019.

OBSERVACIÓN No. 4

Se evidencia articulación entre las dependencias y líderes de proceso, pero éste no es el óptimo para ejercer control, seguimiento y trazabilidad en el cumplimiento de los términos de Ley.

OBSERVACIÓN No. 5

Demora injustificada en el traslado de los derechos de petición que después de su análisis se convierte en denuncia y pasan a ser responsabilidad de la oficina de Participación Ciudadana o el área competente.

VI.RECOMENDACIÓNES: Con el fin de generar procesos de mejora continua en la atención de las PQRs que interponen los ciudadanos, se recomienda tener en cuenta lo siguiente:

Unificar controles entre las áreas responsables de recepcionar, atender y dar respuesta a las PQRs, para el cumplimiento en los términos de Ley.

Establecer un enlace entre las dependencias para el manejo y control de las PQRs en los tiempos de respuesta además de la generación oportuna de alertas.

Ejercer control y atención oportuna a las PQRs, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la 1757 de 2015.

Determinar y actuar de manera inmediata acerca de los correctivos requeridos para evitar la extemporaneidad en la atención a las PQRs.

Dar cumplimiento en todos sus apartes de acuerdo a lo establecido en el procedimiento: **RECEPCION Y TRAMITE DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS -** PR 1.3.2.2 AU-7.

Es necesario tener en cuenta por parte de los líderes que intervienen en el proceso de atención de las PQRS, que este inicia en la Dirección operativa de Planeación y Participación Ciudadana y termina en la misma dirección.

NOTA: Los datos registrados en el presente informe fueron extraídos el cuadro de Control del despacho, cuadros de control de la DOPPC, DTA, de la información reportada por los funcionarios responsables del trámite de las PQRs y de la rendición realizada en el aplicativo SIA MISIONAL 2019.

MARTHA LUCIA GIL GARCIA
Asesora de Control Interno