

Bogotá D. C.
140

MEMORANDO

PARA: **JUAN DANIEL OVIEDO ARANGO**
Director Departamento Administrativo Nacional de Estadística

DE: **DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA**
Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe final de seguimiento a la gestión del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al segundo trimestre del año 2019.

Respetado Doctor Oviedo:

En este documento, se presenta el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, radicadas en la entidad, en el segundo trimestre del año 2019 a través de los diferentes canales de atención, de acuerdo con las normas vigentes y a partir de la comunicación con radicado No. 2019-121-005630-3 del 12/07/2019 remitido por la Secretaría General, donde relacionan la totalidad de PQRS del trimestre, de la cual quedo pendiente por remitir la información correspondiente a los canales de atención por los cuales ingresaron las PQRSD, dicha información fue enviada mediante correo electrónico el 21 de agosto de 2019.

1. Metodología

Para el seguimiento, se tomó como fuente de información, la Base de datos de Excel con la relación de la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que los ciudadanos presentaron durante los meses de abril, mayo y junio del 2019.

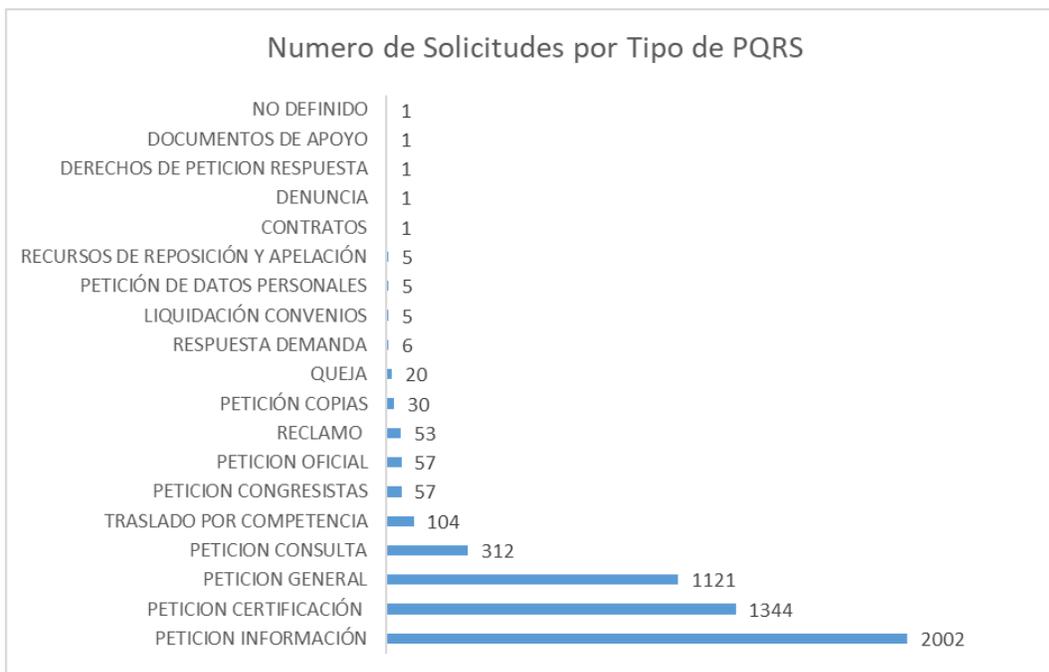
Esta fuente de información se caracterizó por:

Número de solicitudes de PQRSD recibidas, distribución por canales de atención, distribución por dependencias, comportamiento de la gestión en cuanto al cumplimiento de los términos legales de respuesta a las PQRSD por dirección territorial y por las solicitudes de información "modalidades" que más se demandan en la entidad.

2. Resultado del Seguimiento:

2.1 Tipo de Solicitud

De acuerdo a la información remitida, el número total de solicitudes radicados del trimestre, asciende a 5.126, las cuales se distribuyen así por tipo de solicitud:

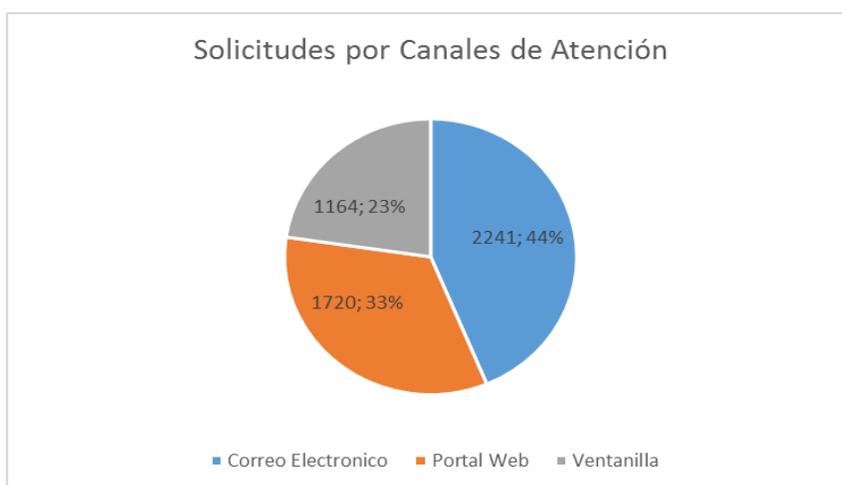


Fuente: Excel PQRS, II Trimestre de 2019

En el cuadro anterior, se observa que las peticiones que presentan mayor radicación en el trimestre son las peticiones de información con un total de 2.002 solicitudes, seguido de petición de certificación con 1.344 y petición general con 1.121.

2.2 Canales de Atención

En el siguiente gráfico, se presentan los canales dispuestos para la recepción de solicitudes de la ciudadanía durante el segundo trimestre y su porcentaje de uso.

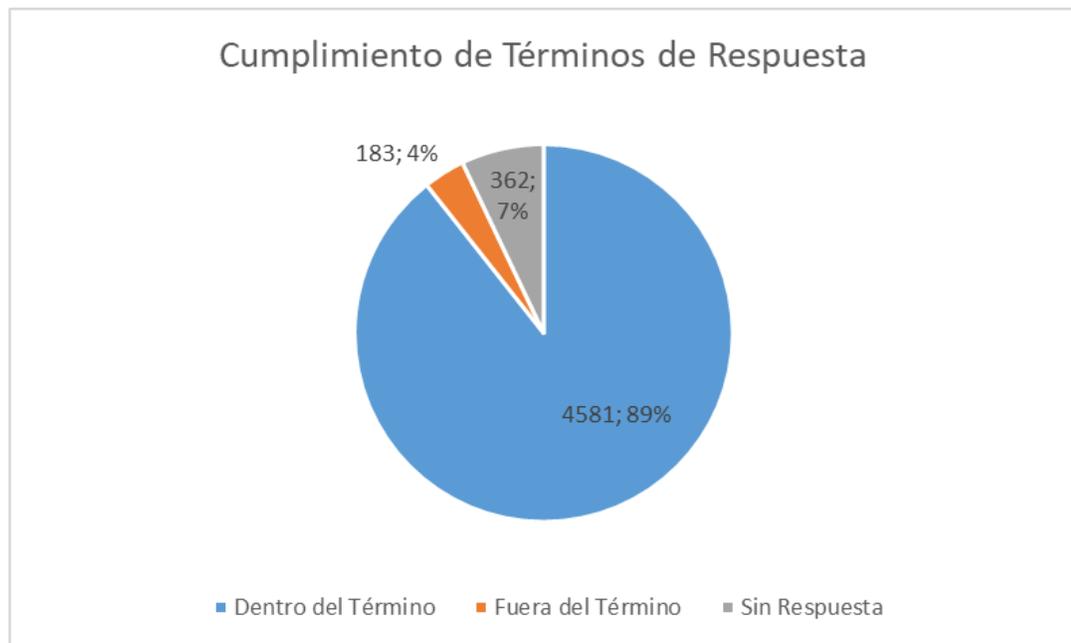


Fuente: Excel PQRSD, II Trimestre de 2019

Se presenta una tendencia continua en el uso de los canales electrónicos, el formulario web y el correo electrónico suman el 77%, con 3.961 solicitudes, mientras que por medio escrito se presentaron 1.164 solicitudes que corresponden al 23%.

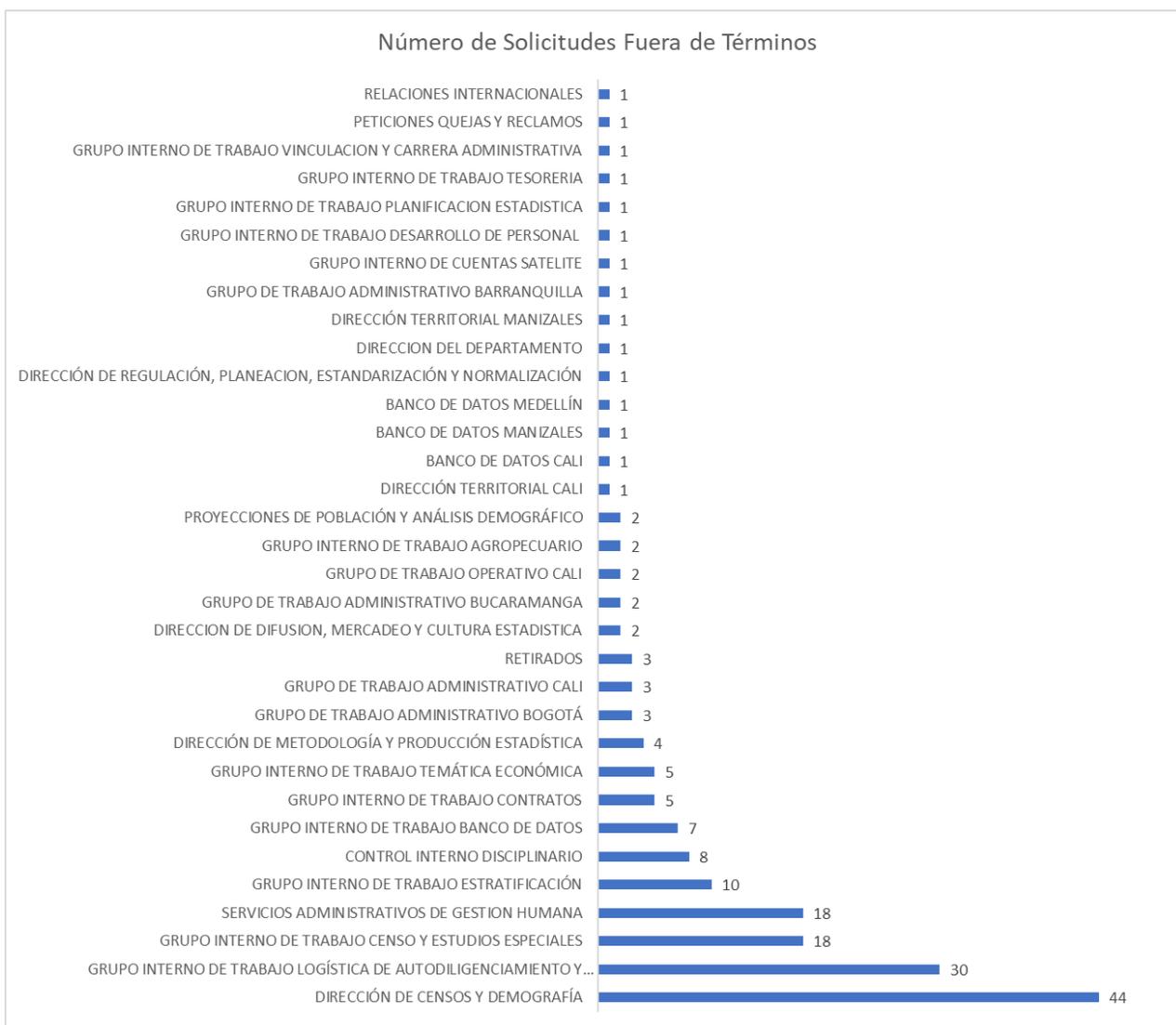
3. Cumplimiento de términos

De las 5.126 solicitudes realizadas en el trimestre, el 89% que son 4.581 PQRSD, se contestan dentro de los términos definidos por ley, mientras que el 4% que corresponden a 183, se contestan fuera de los términos, presentando una considerable disminución de solicitudes contestadas por fuera del término en comparación con el informe del I trimestre de la vigencia 2019.



Fuente: Excel PQRSF, I Trimestre de 2019

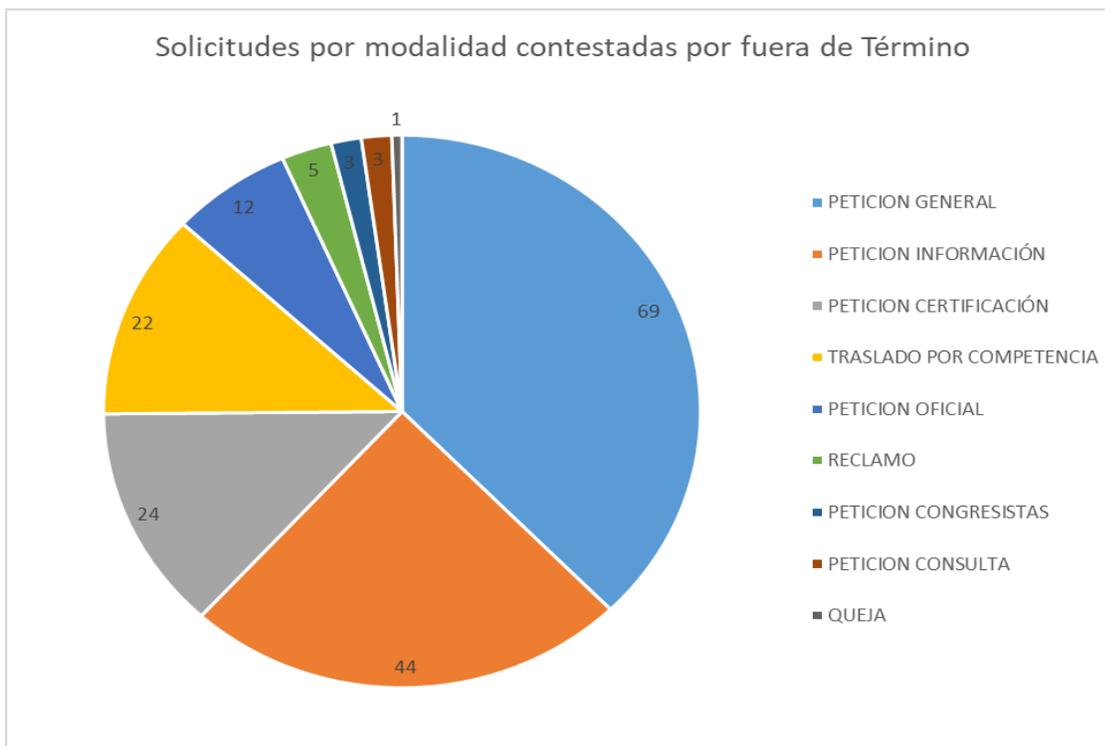
El 4% de las solicitudes, contestadas fuera de los términos de ley, corresponden en mayor parte a la Dirección de Censos y Demografía con 44 solicitudes, 30 corresponden al Grupo interno de trabajo logística de auto diligenciamiento y registros, 18 al Grupo Interno de Trabajo Censo y Estudios Especiales y 18 al Grupo de Servicios Administrativos de Gestión Humana.



Fuente: Excel PQRSD, II Trimestre de 2019

4. Solicitudes por Modalidad de la información contestadas por fuera de términos

Se observa que el tipo de solicitud que más se contestó por fuera de terminos fue la de Petición General presentando un total de 69, seguido de las peticiones de información con 44, las solicitudes de certificaciones por parte de contratistas del DANE con 24, luego las peticiones que fueron trasladadas por competencia con 22.



Fuente: Excel PQRSF, II Trimestre de 2019

5. Por Territorial y Nivel Central

DANE Nivel central es el que presentan mayor número de solicitudes PQRSF, por parte de la ciudadanía con 2.570 y en segundo lugar la Dirección Territorial Bogotá con 645, la dirección que menos recibe es la territorial Centro oriente con 281 peticiones.

La siguiente tabla presenta el comportamiento de Nivel Central y cada una de las direcciones territoriales:

Tabla No 1. Estado General Peticiones

Territorial/ Nivel Central	Contestado En Término	Contestado Vencido	En Término Sin Contestar	Total, Por Seccional
Norte	481	1	7	489
Nivel Central	2108	167	295	2570
Centro Oriente	281	2	17	300
Sur Occidente	364	7	9	380
Centro Occidente	358	2	6	366
Noroccidente	344	1	15	360
Centro – Bogotá	645	3	13	661
Total Por Tiempo	4581	183	362	5126

Fuente: Excel PQRSF, II Trimestre de 2019

Nivel central, es la que más presenta solicitudes de la ciudadanía contestadas fuera de los términos de ley con 167, con 295 en término sin contestar; mientras que la Territorial Suoccidente tiene 7 que se respondieron vencidas y 9 en términos sin contestar.

Durante el mes de abril, se observó 107 peticiones contestadas por fuera del término, que representan el 59% sobre el total de las solicitudes realizadas por la ciudadanía que fueron contestadas tardíamente; en mayo 60 con el 33% y junio 16 con el 8%.

En respuesta a lo manifestado en párrafos anteriores, el Director Territorial Centro – Bogotá, informó mediante correo electrónico del 13 de septiembre de 2019 que no tenía observaciones al informe preliminar de PQRS.

La Dirección Territorial Centro Oriente, mediante correo electrónico del 26 de abril de 2019, informó a la Oficina de Control Interno que el Radicado No. 20193130068412 del 6 de abril de 2019 les fue remitido el 24 de abril de 2019 y su fecha de vencimiento era el 23 de abril de 2019; revisada esta petición se evidencia que el Área de Servicios Administrativos de Gestión Humana tuvo el radicado del 10 al 23 de abril sin gestión alguna y sin reasignar al competente.

De acuerdo a lo anterior, el Director territorial Centro – Oriente mediante correo electrónico del 13 de septiembre de 2019, presentó las siguientes observaciones al informe preliminar:

1. *“La PQRS 20193130068412 fue trasladada a la Territorial el día 24 de Abril y su fecha vencimiento era el 23 de Abril, la Territorial las recibe ya vencidas y así mismo da prioridad a la respuesta el mismo día.*
2. *La PQRS 20193130066522 fue trasladada a la Territorial el día 02 de Mayo y su fecha de vencimiento era el 29 de Abril, la Territorial las recibe ya vencidas y así mismo da prioridad a la respuesta el mismo día.*

Es de resaltar que la Territorial dio respuesta oportuna a las peticiones contestadas fuera de término a pesar de que ya las habían trasladado vencidas, así mismo se reportaron por correo electrónico a PQRS DANE Central. Adjunto correos”.

RADICADO DE SOLICITUD	FECHA DE SOLICITUD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO DE PETICION	ESTADO DEL TERMINO	ESTADO DEL TERMINO	ACLARACION
20193130066522	04/04/2019	Grupo de Trabajo Administrativo Bucaramanga	20194310030381	06/05/2019	29/04/2019	Con respuesta	Fuera del Término	TRASLADADA A TERRITORIAL ORIENTE EL JUEVES 2 DE MAYO DE 2019, SE ENCONTRABA VENCIDA. SE DIO RESPUESTA EL LUNES 6 DE MAYO DE 2019.
20193130068412	06/04/2019	Grupo de Trabajo Administrativo	20194310028741	26/04/2019	23/04/2019	Con respuesta	Fuera del Término	TRASLADADA A TERRITORIAL ORIENTE EL 24 DE ABRIL DE 2019.

		Bucaramanga							SE ENCONTRABA VENCIDA. SE DIO RESPUESTA EL 26 DE ABRIL DE 2019.
--	--	-------------	--	--	--	--	--	--	--

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control Interno constato que las PQRS con radicados No. 20193130068412 y 20193130066522 fueron trasladadas a la territorial Centro Oriente, cuando ya se había culminados los términos para dar respuesta de acuerdo a lo establecido en la Ley 1775 de 2015.

Por otra parte, la Directora Territorial Centro-Occidente, también presento las siguientes observaciones al Informe Preliminar Mediante radicado No. 20194500051653 de 16 de septiembre de 2019:

"CONTESTADO FUERA DE TÉRMINO:

Radicado: 20193130067832.

Según el histórico del Orfeo, se puede evidenciar que la petición fue radicada el día 05 de abril de 2019, posteriormente ésta petición fue reasignada a la Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales, luego pasó al Orfeo de PQR – Territorial Manizales y finalmente al GIT Banco de Datos DANE Central, después este radicado fue enviado a PQR – DANE Central y ésta área a su vez, lo reasignó nuevamente a PQR – Territorial Manizales el día 12 de abril de 2019, siendo éste, el día de vencimiento de dicha petición; por lo anterior, se procedió a revisar el contenido de la petición y esta Dirección Territorial, procedió a dar respuesta el día 25 de abril de 2019.

Radicado: 20193130070452.

Según el histórico del Orfeo, se puede evidenciar que la petición fue radicada el 09 de abril de 2019 y reasignada el día siguiente al GIT LOGISTICA DE AUTOD Y REGISTRO; sin embargo, fue reasignada a Pedro Pablo Hernández Hurtado – Coordinador Administrativo de la Subsele Pereira, el día 02 de mayo de 2019, a las 4:57 p.m., siendo ésta la fecha límite de vencimiento de esta petición; posterior a ello, la Dirección Territorial, procedió a revisar el contenido de la petición y se dio respuesta el día 22 de mayo de 2019".

Revisados los radicados No. 20193130067832 y 20193130070452 en Orfeo, se evidenció que estos fueron radicados a la territorial Centro – Occidente cuando ya se habían vencidos los términos establecidos por la Ley para dar respuesta.

La Dirección Territorial Noroccidental mediante radicado No. 20194610005033 presentó Objeciones al informe preliminar de seguimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al segundo trimestre del año 2019 en los siguientes términos:

"El radicado No. 20193130066262, una vez cotejado con el sistema Orfeo y la petición presentada se evidencia que la petición es General, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015 se contestó dentro de los términos, teniendo en cuenta que el Requerimiento que interpuso el ciudadano está en busca de una resolución de fondo y que esta afecta los intereses de un colectivo o comunidad, es así, que la petición de Interés General y Particular, se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción tal como lo dispone la Ley 1755 de 2015.

El radicado No. 20193130066262, ingreso al sistema el día 04/04/2019 y la fecha límite de respuesta conforme a la clasificación de la TRD derecho de petición General es de 15 días hábiles, lo que genera fecha límite de respuesta el día 29/04/2019 y la respuesta de fondo se dio el día 24/04/2019 con el radicado No. 20194680053841, indica que se generó respuesta dentro de los términos legales de ley.

Conforme a la esgrimido, se puede constatar que la clasificación dentro del cuadro de control presenta inconsistencia en la clasificación y fechas límite de respuesta conforme al agendado que figura en el histórico del sistema Orfeo y TRD asignado por PQRSD de DANE Central, en virtud que esta es una petición con clasificación General y no de información y la fecha límite de respuesta es hasta el 29/04/2019.

Como evidencia se adjuntan los pantallazos y documentos que demuestran lo anterior, por lo cual se presenta Objeción, en el sentido que la petición con radicado No. 20193130066262, este contenida dentro de las peticiones contestadas en términos y que dentro del informe con radicado No. 20191400067563, se modifique el informe y se presente la territorial sin radicados vencidos dentro de la tabla 1 y 2".

De acuerdo a lo manifestado por la Dirección Territorial Noroccidente, la Oficina de Control Interno, se permite señalar lo siguiente:

Revisado el radicado No. 20193130066262, se evidencia que es una petición de interés general, por lo que de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 se responde dentro los 15 días hábiles siguientes tal y como lo argumenta la territorial, sin embargo, realizando una revisión más a fondo del radicado, se evidencia que Orfeo no tiene en cuenta los días festivos del mes de abril (18 y 19) como no hábiles, sino que por el contrario los cuenta como días hábiles para contestar la petición, lo que genera que el término para contestar no esté conforme a lo establecido en la Ley.

Por lo anterior, es necesario que desde el Grupo Git de PQRSD de DANE Central se realice las gestiones necesarias para que el sistema de gestión documental ORFEO sea parametrizado teniendo en cuenta los días festivos y no los cuente como días hábiles en la asignación de la fecha de vencimiento de las peticiones.

En cuanto a la solicitud de modificar el informe en las tablas 1 y 2, se manifiesta que no es posible, ya que los datos que se presentan en el informe responden al estado real que presenta el Sistema de Gestión Documental ORFEO, sin embargo, en este documento se registra la objeción presentada por la Territorial, la cual debe ser insumo para adelantar los ajustes evidenciados en el Sistema Orfeo, con el fin de que esta situación sea subsanada.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno Disciplinario presentó objeciones mediante radicado No. 20193130068943 del 19 de septiembre de 2019:

"Para las peticiones con radicados 20193130072622, 20194290000482, 20193130092522, 20193130097752, 20193130107472, y 20193130116512, las mismas no obedecen a peticiones de documentos ni de información, sino, corresponden a traslados de quejas que efectúa la Procuraduría General de la Nación, siendo procedente la aplicación normativa de los términos de las peticiones de carácter general, que cuentan con (15) días, para ser resueltas. Es así que estas fueron atendidas dentro de los términos establecidos, como se evidencian en la siguiente relación;

RADICADO DE SOLICITUD	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA
20193130072622	11/04/2019	07/05/2019	06/05/2019
20194290000482	30/04/2019	22/05/2019	17/05/2019
20193130092522	13/05/2019	04/06/2019	04/06/2019
20193130097752	21/05/2019	12/06/2019	10/06/2019
20193130107472	04/06/2019	26/06/2019	25/06/2019
20193130116512	17/06/2019	11/07/2019	08/07/2019

En cuanto a las peticiones con radicados 20193130077282 y 20193130077722, fueron resueltas dentro de los términos establecidos por la ley, toda vez que el radicado 20193130077282 con fecha de vencimiento 12 de mayo de 2019, fue tramitado mediante Auto número 116 del 10 de mayo de 2019 y el radicado 201931300077722 con fecha de vencimiento 13 de mayo de 2019, fue tramitado con Auto número 115 del 10 de mayo de 2019. Es de aclarar que el contenido de la comunicación dirigida a los sujetos procesales, se menciona la fecha y el número de los autos emitidos y que al ser actuaciones procesales surtidas al interior de un proceso disciplinario, el trámite que se le da al mismo obedece a la expedición de comunicaciones conforme lo establece la Ley 734 de 2002".

De acuerdo a lo manifestado por la Oficina de Control Interno Disciplinario, la Oficina de Control Interno, se permite señalar lo siguiente:

Una vez revisados los radicados 20193130072622, 20194290000482, 20193130092522, 20193130097752, 20193130107472, y 20193130116512, se evidencia que estos fueron contestados dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015 y que se presenta una

inconsistencia en los términos establecidos en Orfeo debido a que el sistema no tiene en cuenta los días festivos que se presentaron en los meses de abril y mayo.

Con respecto al radicado No. 20193130077282 una vez revisado Orfeo se evidencia que la respuesta a la solicitud fue realizada el 14 de mayo de 2019 con radicado No. 2019313066251, si bien es cierto que el trámite se realizó mediante Auto del 10 de mayo, al peticionario se le dio respuesta hasta el 14 de mayo de 2019, teniendo como fecha de vencimiento el 13 de mayo.

Una vez revisado el radicado No. 20193130077722 de 18 de abril de 2019, se observa que la respuesta fue dada mediante radicado No. 20193130068151 del 16 de mayo de 2019, por fuera de los términos establecidos en la Ley 1755, aunque el trámite fue adelantado mediante Auto No. 115 de 10 de mayo.

Por otra parte, mediante radicado No. 20193300068543 del 18 de septiembre de 2019 el Área de Gestión Humana presentó respuesta al informe preliminar de seguimiento de PQRS, argumentando lo siguiente:

"Luego de analizar el trámite de las 18 solicitudes contestadas fuera de tiempo por parte del Grupo interno de Trabajo Servicios Administrativos de Gestión Humana, se identificó que la gran mayoría de peticiones corresponden a solicitudes de certificados laborales del CETIL. Peticiones que se responden en un promedio entre 11 y 15 días hábiles, debido a que es una respuesta que conlleva datos que reposan en el Grupo Interno de Trabajo Tesorería e información del Grupo Interno de Trabajo Servicios Administrativos, así como también requiere la firma de los líderes de cada uno de los Grupos internos mencionados.

De igual forma, dentro de las solicitudes con respuesta fuera de tiempo, se identificó el oficio con radicado No. 20193130067332 fue remitido al GIT Servicios Administrativos 4 días hábiles después de radicado, y los oficios con radicados Nos. 20193130091442, 20193130039542 y 20193130102002 fueron asignados de forma extemporánea, es decir cuando se asignaron al GIT Servicios Administrativos de Gestión Humana, ya había transcurrido el término de respuesta".

Al respecto la Oficina de Control Interno señala:

Con respecto a las solicitudes de certificados laborales CETIL se recomienda informar al peticionario la realización de dicha gestión y de esta manera interrumpir los términos para lograr dar contestación de fondo a la petición en los términos establecidos en la Ley.

Una vez verificados los radicados Nos. 20193130091442 y 20193130102002, fueron radicados al área de gestión humana el día de su vencimiento.

De las 183 solicitudes contestadas por fuera del término, se tomó una muestra de 30 que fueron revisadas y se relacionan a continuación:

Tabla No 2. Peticiones contestadas por fuera del término

N°	N° radicado de la PQRSD	Asunto:	Fecha límite de Respuesta:	Número de radicado de respuesta y detalle:
1.	20193130063712 del 01/04/2019	Email. solicitud información educación formal	15/04/2019	20194480023321 de 08/05/2019, contestado por fuera del término
2.	20193130065692 del 03/04/2019	E-mail solicitud de inscripción como empresa importadora de vinos	20/05/2019	20193130078601 de 05/06/2019, contestado por fuera del término
3.	20193130066262 del 04/04/2019	E-mail. solicitud revisión general baudo	22/04/2019	20194680053841 de 24/04/2019, contestado por fuera del término
4.	20193130067332 del 04/04/2019	E-mail. solicitud certificación cotizaciones	22/04/2019	20193130054021 de 24/04/2019, contestado por fuera del término
5.	20193130068392 del 06/04/2019	Solicitud de Información por Internet	12/04/2019	20193130061631 de 07/05/2019, contestado por fuera del término
6.	20193130068962 del 08/04/2019	E-mail. solicitud certificación laboral	15/04/2019	20192320058061 de 30/04/2019, contestado por fuera del término
7.	20193130070522 del 09/04/2019	E-mail habilitación en el banco de hojas de vida del DANE	02/05/2019	20193130061381 de 06/05/2019, contestado por fuera del término
8.	20193130070902 del 09/04/2019	Solicitud de información por Internet	02/05/2019	20193130061231 de 06/05/2019, contestado por fuera del término
9.	20193130073362 del 12/04/2019	Queja o Reclamo por Internet	08/05/2019	20194290054331 de 23/05/2019, contestado por fuera del término
10.	20193130074162 del 12/04/2019	Solicitud de información por Internet	08/05/2019	20193130063201 de 09/05/2019, contestado por fuera del término
11.	20193130077382 del 17/04/2019	E-mail inquietudes resultados prueba selección convocatoria habitantes de la calle	13/05/2019	20193130067211 de 15/05/2019, contestado por fuera del término
12.	20193130080172 del 23/04/2019	Solicitud de información por internet	08/05/2019	20193130063991 de 09/05/2019, contestado por fuera del término
13.	20193130083962 del 29/04/2019	Solicitud información pobreza	14/05/2019	20192100074661 de 30/05/2019, contestado por fuera del término
14.	20193130086412 del 02/05/2019	Traslado por competencia	09/05/2019	20193130065951 de 13/05/2019, contestado por fuera del término

N°	N° radicado de la PQRSD	Asunto:	Fecha límite de Respuesta:	Número de radicado de respuesta y detalle:
				término
15.	20193130091242 del 10/05/2019	Petición certificación	24/05/2019	20193130072551 de 27/05/2019, contestado por fuera del término
16	20193130094112 del 15/05/2019	Petición información	29/05/2019	20194420026981 de 04/06/2019, contestado por fuera del término
17.	20193130096102del 17/05/2019	petición general	10/06/2019	20193130086781 de 25/06/2019, contestado por fuera del término
18.	20193130098512 del 21/05/2019	Solicitud de información por Internet	12/06/2019	20193130084801 de 18/06/2019, contestado por fuera del término
19.	20193130103422 del 29/05/2019	proceso ejecutivo # 2018-0626	13/06/2019	20193130084731 de 18/06/2019, contestado por fuera del término
20.	201912110109832de 10/06/2019	derecho de petición por internet	20/06/2019	20193130086541 de 25/06/2019, contestado por fuera del término
21.	20193130063952 del 01/04/2019	Email. solicitud certificación laboral	08/04/2019	20193130059881 de 03/05/2019, contestado por fuera del término
22.	20193130066402 del 04/04/2019	Email. inconveniente proceso de convocatoria aspirantes encuesta sipsa monetaria	29/04/2019	20193130064021 de 09/05/2019, contestado por fuera del término
23.	20193130068662 del 08/04/2019	Solicitud de información por internet	02/05/2019	20193130066721 de 15/05/2019, contestado por fuera del término
24.	20193130072622 del 11/04/2019	Anexos : envían traslado por competencia	29/04/2019	20193130061451 de 06/05/2019, contestado por fuera del término
25.	20193130078712 del 11/22/2019	E-mail derecho de petición para el cumplimiento del artículo 9° de la ley 1006 de 2006 y circular 1000-08-2006 DAFP	14/05/2019	20193130069111 de 20/05/2019, contestado por fuera del término
26.	20193130088342 del 07/05/2019	Decreto embargo	21/05/2019	20194110021481 de 23/05/2019, contestado por fuera del término
27.	20193130094252 del 15/05/2019	E-mail solicitud puntual de información corinto y guapi cauca	29/05/2019	20193130074361 de 30/05/2019, contestado por fuera del término
28.	20194390002882 del 20/05/2019	Derecho de petición	27/05/2019	20193130080441 de 10/06/2019, contestado por fuera del término
29.	20193130099972 del	E-mail certificación laboral	07/06/2019	20193130080561 de 10/06/2019,

Nº	Nº radicado de la PQRSD	Asunto:	Fecha límite de Respuesta:	Número de radicado de respuesta y detalle:
	23/05/2019			contestado por fuera del término
30.	20193130106392 del 03/06/2019	Solicitud de información por Internet	18/06/2019	20193130088831 de 02/07/2019, contestado por fuera del término

Fuente: Base de Datos PQRSD

6. CONCLUSIONES

- De los diferentes canales de atención que ofrece el DANE, el más utilizado es el canal electrónico con un 77%.
- El tipo de PQRSD más frecuente es la Petición de información con 2.002 sobre el total 5.126.
- Con respecto al informe de I trimestre del 2019 se presenta una gran disminución en las PQRSD contestadas por fuera del término pasando del 5% al 3.57% sobre el total de las solicitudes.
- El nivel central recibió 2.570 solicitudes, siendo la que más recibe PQRSD seguido de la Dirección Territorial Bogotá con 645, la dirección que menos recibe es la territorial Centro Oriente con 281.
- El 89% de las PQRSD, se tramitan dentro de los términos establecidos por ley, el 4% por fuera de los términos y el 7% son PQRSD que se encuentran pendientes por contestar dentro de los términos establecidos por la Ley.
- Se observó que las peticiones se están reasignado o trasladando entre áreas sobre el tiempo de vencimiento de las peticiones, originando que se emitan respuestas fuera de los términos de ley.

7. RECOMENDACIONES

- En caso de tener peticiones que requieran un mayor tiempo de gestión para lograr contestar de fondo la solicitud del peticionario, se recomienda dar respuesta parcial al ciudadano, con el fin de interrumpir los tiempos de respuesta mientras la Entidad puede generar la respuesta final y de fondo.
- Elaborar campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos, así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad a lo establecido en el procedimiento de PQRSD y al instructivo para el registro y radicación de respuestas, desde el radicado de solicitud.

- Realizar seguimiento continuo a las asignaciones de Tablas de Retención Documental, que se les da a las diferentes solicitudes, en aras de verificar el cumplimiento de los términos establecidos por la Ley de acuerdo con el contenido de las PQRSD.
- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso seguir fortaleciendo la orientación frente al trámite administrativo de las PQRSD y el manejo del Sistema de Gestión Documental.
- Se recomienda realizar un constante seguimiento a las PQRSD presentada y establecer controles que conlleven a que los funcionarios que se les asignen las peticiones y que no son los competentes para responder, no se queden con ellas hasta su vencimiento.
- Realizar seguimiento a las peticiones que están siendo asignadas vencidas y realizar investigaciones disciplinarias que conlleven a sancionar a los funcionarios que se quedan con las peticiones hasta el día de su vencimiento para después reasignarlas al competente para responderlas.
- Se recomienda revisar con la Oficina de Sistemas la parametrización del Sistema de Gestión Documental Orfeo, para que tenga en cuenta los días festivos y de esta manera no se incluyan en el conteo como días hábiles a la fecha de vencimiento de las peticiones.

Es importante destacar que como resultado del primer informe de seguimiento se adelantaron diferentes mesas de Trabajo con el Grupo Interno de trabajo Seguimiento y Control a PQRSD, con el fin de construir el plan de mejoramiento que atiende todas las debilidades y falencias que se presentan en el trámite de las PQRSD.

Cordialmente,

Duvy Johanna Plazas Socha.

DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA

Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: Karina Noriega Ortiz, Profesional Oficina de Control Interno

Aprobó: Duvy Plazas – Jefe Oficina de Control Interno

c/c: Dirección Territorial Centro – Bogotá; Dirección Territorial Noroccidente – Medellín; Dirección Territorial Centro Oriente – Bucaramanga; Dirección Territorial Norte – Barranquilla; Dirección Territorial Centro Occidente – Manizales; Dirección Territorial Suroccidente – Cali

c/c: Coordinadora del Área de Gestión Humana

c/c: María Fernanda de la Ossa Archila - Secretaria General

c/c: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno