

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 11-02-2022

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

PERIODO ENERO A JUNIO DE 2022



**ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANDER DE QUILICHAO
OFICINA DE CONTROL INTERNO
30 DE JULIO DE 2022**

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 11-02-2022

Contenido

	Pag.
Introducción.....	3
1. Marco normativo.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Alcance.....	3
4. Metodología.....	4
5. Canales de recepción de PQRs.....	4
5.1. Buzones.....	4
5.2. Unidad de correspondencia.....	4
5.3. Página Web de la Alcaldía.....	5
5.4. Correo electrónico	5
6. Resultados del seguimiento.....	5
6.1. PQRSD recibidas y registradas a través del sistema de información BPM....	5
6.2. Consolidado de las PQRSD por tipo de solicitud.....	7
6.2.1 Información registrada en el módulo de ventanilla única por tipo de solicitud.....	8
6.2.2 PQRSD recibidas a través de los buzones	9
6.3 Seguimiento a las respuestas dadas a las PQRSD por parte de las dependencias...	10
7. Conclusiones.....	12
8. Recomendaciones.....	13

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p> <p>Alcaldía Municipal</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 11-02-2022

Introducción.

Dentro de las actividades de verificación y cumplimiento que le asiste a la Oficina de Control Interno del Municipio de Santander de Quilichao Cauca, a continuación se presenta el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por los diferentes canales de recepción, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2022, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Lo anterior dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

En el presente documento se presenta un análisis general de cumplimiento del estado del as PQRS en la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao con corte al 30 de junio de 2022.

1. Marco normativo:

La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 establece que 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.

2. Objetivo:

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de los derechos de petición quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Administración Municipal, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias y que conlleven al mejoramiento continuo de la Administración Municipal.

3. Alcance:

Para el presente informe, se tomarán como base los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la Alcaldía de Santander de Quilichao, a través de los diferentes canales de información durante el primer semestre de 2022.

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 11-02-2022

4. Metodología:

Para la realización del presente informe, se verificaron las bases de datos del software BPM, a través del cual se realiza el registro de la información que ingresa a través de la ventanilla única de la Alcaldía Municipal. De igual manera, se realizó la verificación de la información que se registra a través de los buzones y la información de peticiones que reposa física en las dependencias.

5. Canales de recepción de PQRs:

La alcaldía municipal de Santander de Quilichao Cauca cuenta con los siguientes canales de recepción de información por parte de la ciudadanía

5.1 Buzones

La Administración Municipal a puesto a disposición de la ciudadanía con nueve (9) buzones para la recepción de PQRS distribuidos en las diferentes dependencias así:

- Ingreso al Centro Administrativo Municipal – Edificio principal.
- Secretaria de Gobierno
- Oficina de Gestión del Riesgo
- Oficina del Sisbén
- Secretaria de Salud
- Biblioteca Municipal
- Infraestructura y Equipamiento Municipal
- Casa de justicia
- Secretaría de Movilidad

5.2 Unidad de Correspondencia

La Alcaldía municipal de Santander de Quilichao cuenta con la Oficina denominada “Unidad de Correspondencia” donde la ciudadanía puede acercarse y radicar sus PQRSD para que sean tramitadas en la admiración y respondidas dentro de los términos que establece la ley. La información recibida física se registra a través del software INTEGRASOFT Sistema de Información BPM: (<http://200.21.21.3/bpm/frmLogin.aspx>) BPM Gov. Este software integra personas, comunidad, procesos, documentos, datos, transacciones, políticas, experiencias, proyectos y estrategias a través de la tecnología en internet, facilitando el seguimiento y control; logrando una gestión pública de calidad, eficiente y transparente con resultados que transforman, es aplicable para los

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 11-02-2022

procesos de Ventanilla única, Atención al ciudadano, Contratación, Calidad, Gobierno en línea, Fiscalización, Cobro Coactivo, entre otros.¹

5.3 Página web de la Alcaldía:

<https://www.santanderdequilichao-cauca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>

Por medio de este enlace en la página web de la Alcaldía de Santander de Quilichao la ciudadanía puede realizar sus PQRSD, estas son direccionadas a la unidad de correspondencia y redistribuidas a las oficinas de la administración municipal para ser tramitadas y cumplir con los términos de Ley.

5.4 Correo electrónico.

ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co

Por medio de este correo la ciudadana puede realizar sus PQRSD, estas son ingresadas al sistema de Información BPM y direccionadas desde la oficina de unidad de correspondencia a las dependencias correspondientes para dar respuesta.

6. Resultados del seguimiento

A continuación, se presenta el resultado del seguimiento a las PQRs y solicitudes de información con corte al primer semestre del 2022 de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao.

6.1 PQRSD recibidas y registradas a través del sistema de información BPM

Durante el primer semestre de 2022, través del aplicativo BPM, se recibieron un total (4828) PQRSD, de manera presencial y a través del correo electrónico (ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co), con destino a las diferentes oficinas de la Administración.

A continuación, se muestra discriminada la información recibida a través del correo electrónico, enlace de la web y sistema de información BPM, canales dispuestos por la administración para la gestión y respuestas a la ciudadanía.

Este módulo permite visualizar la correspondencia recibida y asignada a cada dependencia de la Alcaldía Municipal. Lo anterior está discriminado así:

¹ <https://www.integrasoftware.com/frmBPM.Gov.aspx>

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 11-02-2022

Tabla Nro. 1. PQRSD recibidas y registradas a través sistema de información BPM

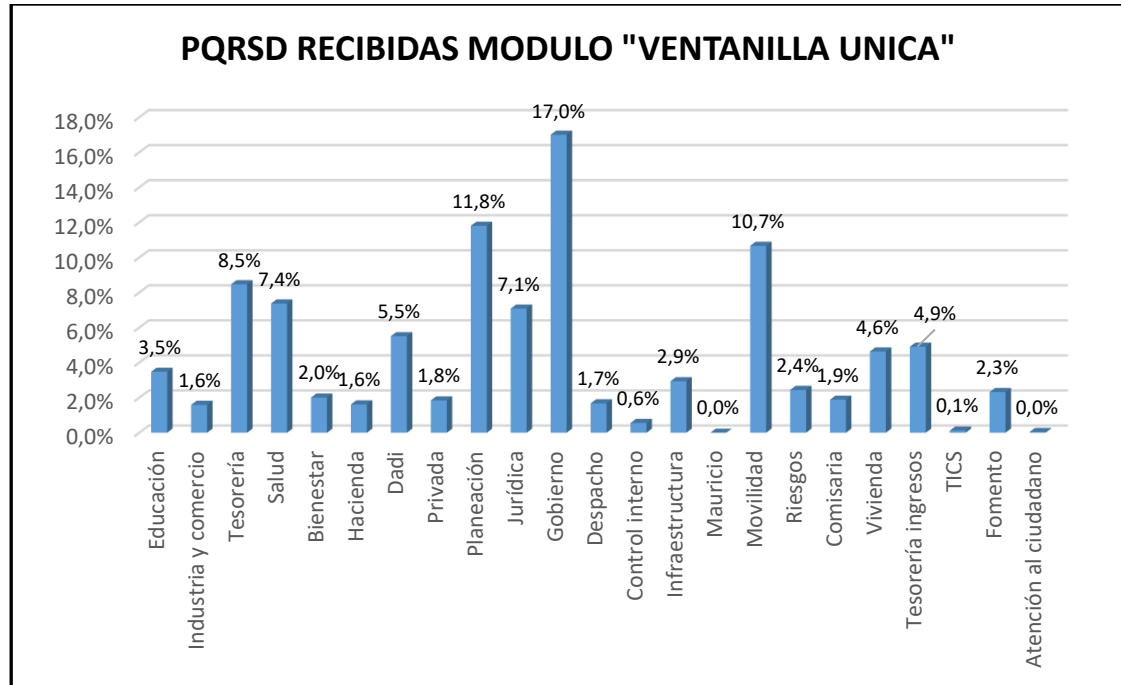
DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS MODULO "VENTANILLA UNICA"
Educación	168
Industria y comercio	77
Tesorería	409
Salud	356
Bienestar	97
Hacienda	78
DADI	266
Privada	89
Planeación	570
Jurídica	342
Gobierno	821
Despacho	81
Control interno	27
Infraestructura	142
Mauricio	0
Movilidad	515
Riesgos	118
Comisaria	91
Vivienda	224
Tesorería ingresos	237
TICS	6
Fomento	112
Atención al ciudadano	2
TOTAL	4828

Fuente de información: Sistema BPM modulo de ventanilla única.

En la tabla 1 describe un total 4.828 de solicitudes de información registradas y detallada según el proceso al que se asigna la solicitud desde la unidad de correspondencia.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar de manera porcentual, la distribución de las solicitudes por procesos.

Grafica Nro. 1. PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2022.



Fuente de información: Modulo de ventanilla única, sistema de información BPM

En la gráfica se evidencia que la información está desagregada según el proceso en el cual se dirigen las solicitudes. En este sentido el proceso con mayor cantidad de solicitudes de información registrada en el módulo de ventanilla única es la secretaria de Gobierno con un total de 821 solicitudes equivalente al 17% del total registrado.

La secretaria de Planeación se encuentra en segundo lugar con un total de 570 PQRSd registradas en el módulo de ventanilla única equivalentes al 11.8%. En tercer lugar se encuentra la secretaria de movilidad con un total de 515 solicitudes, equivalentes al 10.7% y en cuarto lugar se encuentra tesorería con un total de 409 solicitudes equivalentes al 8.5% del total de información registrada en el sistema de información BPM.

6.2 Consolidado de las PQRS por tipo de solicitud.

Teniendo en cuenta que la administración municipal cuenta con diferentes canales de recepción de solicitudes de información, a continuación, se presenta el informe desagregado por tipo de solicitud a saber, comunicaciones recibidas de los entes de control, comunicaciones simples, denuncias, derechos de petición entre otros.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 11-02-2022

6.2.1 Información registrada en el modulo de ventanilla única por tipo de solicitud.

Tabla Nro. 2 Clasificación de las PQRs por tipo de solicitud

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PESO PORCENTUAL
Comunicación entes de control	10	0,21%
Comunicación simple	424	8,78%
Denuncia	28	0,58%
Derecho de petición	200	4,14%
Procesos de contratación	255	5,28%
Quejas y reclamos	5	0,10%
Solicitudes	3892	80,61%
Tutelas	14	0,29%
TOTAL	4828	100,00%

Fuente: Reporte BPM modulo "ventanilla única"

En el cuadro se evidencia un total de 4.828 comunicaciones recibidas y registradas a través del módulo de ventanilla única en el sistema de información BPM y clasificada según su tipología durante el primer semestre de la vigencia 2022.

De igual manera, se evidencia que el peso porcentual más alto lo tienen las solicitudes ya que en el periodo evaluado se recibieron en total 3.892 equivalentes a un 80.61% del total de la información que ingresó por estos canales. Por esta opción se ingresan documentos como solicitud de certificados laborales, certificado de vecindad, solicitud de préstamos de recinto para reuniones, solicitud de mejoramiento de vivienda entre otros y la respuesta dada al ciudadano no queda registrada en el sistema de información ya que las dependencias se comunican de manera directa con el ciudadano.

En el segundo lugar de registro, se encuentran las comunicaciones simples con un total de 424 recibidas en el periodo, equivalentes a un 8.78%. La información que se registra en este concepto, no requiere respuesta ya que por este ítem se ingresan felicitaciones, agradecimientos, invitaciones que por su naturaleza no requieren respuesta.

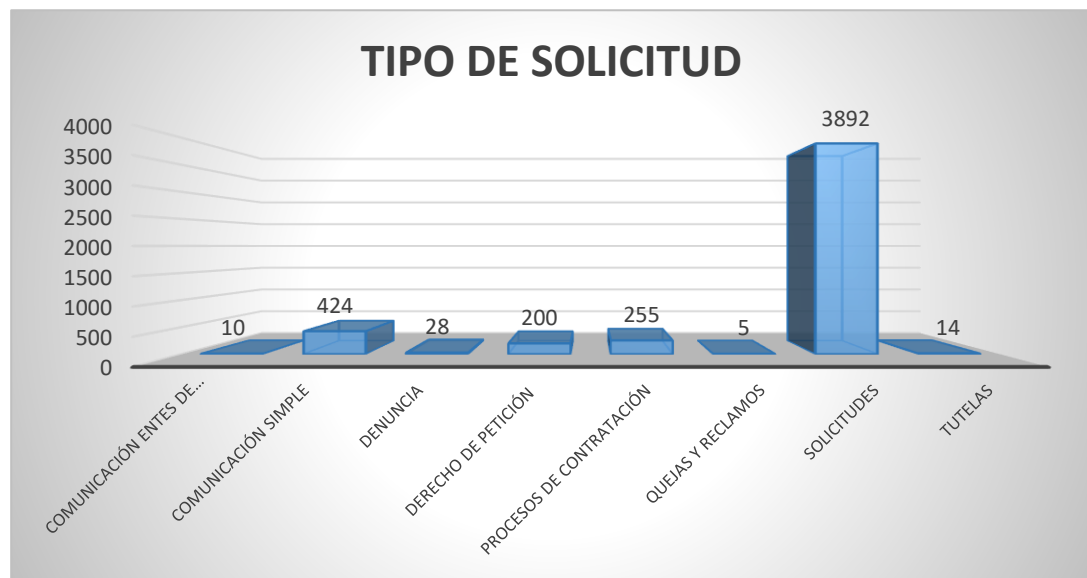
Como tercer concepto con mayor registro de información, se encuentra el relacionado con los procesos de contratación. En este ítem se registra toda la información que envían los oferentes en los diferentes procesos contractuales tales como invitaciones públicas de mínima cuantía, subastas, licitaciones,

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 11-02-2022

concursos de méritos entre otros. En el periodo evaluado se registró un total de 255 ingresos de información para los procesos contractuales, equivalente a un 5.28% del total registrado.

La siguiente grafica muestra el comportamiento de la correspondencia recibida según la tipología.

Grafica Nro. 2. Solicitudes de información según su clasificación



En la gráfica se puede observar que, del total de correspondencia recibida, la que se registra en la tipología “solicitudes” es la que muestra más ingresos. La que menos registros nuestra, es la tipología referente a quejas y reclamos, no obstante, esta tipología se analiza en el siguiente párrafo ya que tiene otro canal de recepción de información y es a través de los buzones distribuidos en las diferentes dependencias.

6.2.2 PQRS recibidas a través de los buzones.

La Administración Municipal cuenta con 9 buzones ubicados en diferentes instalaciones de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao. En la siguiente tabla se relaciona el resultado del seguimiento con corte al 30 de junio de 2022.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 11-02-2022

Tabla Nro. 3. Consolidado PQRS recibidas a través de los buzones

ENTRADA PQRSD por BUZON		DEPENDENCIA
117671	15/02/2022	Secretaria de planeación y ordenamiento territorial y vivienda
117691	16/02/2022	Secretaria de planeación y ordenamiento territorial y vivienda
127314	27/05/2022	Secretaria de planeación y ordenamiento territorial y vivienda
117651	15/02/2022	Secretaria Local de Salud
117692	16/02/2022	Secretaria de Infraestructura y Equipamiento Municipal
118135	22/02/2022	Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional
118138	22/02/2022	Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional
118178	23/02/2022	Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional
123946	21/04/2022	secretaria de salud
123947	21/04/2022	Secretaria de planeación y ordenamiento territorial y vivienda
123949	21/04/2022	Secretaria de planeación y ordenamiento territorial y vivienda
123950	21/04/2022	Secretaria de planeación y ordenamiento territorial y vivienda
127303	27/05/2022	Secretaria de Gobierno paz y convivencia ciudadana
127306	27/05/2022	Secretaria de Gobierno paz y convivencia ciudadana
127308	27/05/2022	Secretaria de Gobierno paz y convivencia ciudadana
127310	27/05/2022	Secretaria de planeación y ordenamiento territorial y vivienda
127317	27/05/2022	Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional
127319	27/05/2022	Secretaria de Educación y cultura
127460	1/06/2022	Secretaria de planeación y ordenamiento territorial y vivienda
127907	9/06/2022	Oficina Asesora Jurídica- Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional
127909	9/06/2022	Oficina Asesora Jurídica
TOTAL, PQRS recibidas		21

En la tabla anterior se relacionan las 21 quejas que ingresaron por los diferentes buzones que se encuentran distribuidos en la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao, las cuales fueron registradas a través del sistema de información BPM, modulo PQRS y fueron remitidas a las dependencias correspondientes para su respectivo tramite. Las dependencias se comunican con el ciudadano a fin de tramitar la queja, siempre y cuando dejen algún contacto.

6.3 Seguimiento a las respuestas dadas a las PQRSD por parte de las dependencias.

Las diferentes dependencias de la administración municipal, tienen dentro de sus archivos de gestión, cuentan con expedientes simples que contienen las PQRSD que les ingresan por los diferentes canales de recepción y sus respectivas respuestas. Durante el primer semestre del año 2022, se solicitaron las carpetas

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 1
		FECHA:11-02-2022

para realizar seguimiento a las respuestas dadas a las peticiones, verificar tiempos de respuesta, gestión de archivo entre otros.

Tabla Nro. 4. Consolidado PQRS recibidas y respondidas por parte de las dependencias

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	RESPUESTA	% DE CUMPLIMIENTO
COMUNICACIÓN ENTES DE CONTROL	10	10	100%
COMUNICACIÓN SIMPLE	424	N/A	0%
DENUNCIA	28	28	100%
DERECHO DE PETICIÓN	200	200	100%
PROCESOS DE CONTRATACIÓN	255	255	100%
QUEJAS Y RECLAMOS	5	5	100%
SOLICITUDES	3892	3892	100%
TUTELAS	14	14	100%
TOTAL	4828	4404	

En el cuadro se evidencia que la Alcaldía Municipal ha dado respuesta a todas las solicitudes de información que han llegado por los diferentes canales según se tiene establecido, excepto para las comunicaciones simples las cuales la respuesta es general dado que corresponden a documentos informativos, agradecimientos, citaciones a reuniones entre otros por tanto no aplica cargue de respuesta al aplicativo.

Respecto a las solicitudes, las que fueron direccionadas al proceso de tesorería, se encontró que todas son solicitudes de prescripciones del valor a pagar por periodos anteriores en el impuesto predial, y la respuesta se da a través de una resolución general que aplica para varias solicitudes de la cual se deja constancia y no se le genera radicado por su naturaleza.

Igual sucede con las solicitudes de información que llegan a la oficina de industria y comercio las cuales están relacionadas con información tributaria, el calendario tributario, información exógena, plazo de pago de rete ICA, formatos de auto retención, formatos de matrícula, cancelación de matrícula entre otros procesos y las respuestas se dan por correo electrónico debido a su naturaleza.

En general de las comunicaciones recibidas se pudo evidenciar en el muestreo realizado, que en la tipología “comunicación simple” y “solicitudes”, la documentación recepcionada corresponde a documentos informativos, agradecimientos, citaciones a reuniones, solicitudes de préstamo de espacios para reuniones a diferentes organizaciones del municipio y certificaciones laborales. Se evidencia firma de recibido en la solicitud o notas que describen

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 11-02-2022

que fue aprobada y tramitada, pero en su mayoría no se realiza cargue de la respuesta al modulo de ventanilla única.

Por otra parte, los tiempos de cumplimiento en las respuestas a PQRSD, se verificaron hasta el 16 de mayo con el plazo de treinta (30) días según lo estipulo por el Gobierno Nacional mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020 mediante el cual amplió los términos de atención por parte de las autoridades a las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la Emergencia Sanitaria a 30 días, y a partir del 17 mayo, con un plazo de respuesta de quince (15) días debido a que se restablecieron los tiempos según lo dispuesto con la entrada en vigencia de la Ley 2207 de 2022, expedida el 17 de mayo, mediante la cual “se reestablecen los términos de respuesta a peticiones que se habían extendido durante la emergencia sanitaria causada por el COVID-19.”

Por otra parte, los términos de respuesta para los de los derechos de petición están establecidos en 15 días desde la recepción de la petición, “salvo algunos casos excepcionales”.²

Al verificar la información se pudo evidenciar que las respuestas dadas a las peticiones fueron oportunas, de acuerdo al tiempo como lo establece la Ley, salvo las respuestas que requieren un proceso especial como cumplimiento de requisitos, registro de plataformas entre otros.

Al verificar la información en los expedientes simples de PQRSD se evidencia un número significativo de peticiones que no tienen respuesta dada por oficio. Las oficinas informan que por su naturaleza no requieren este proceso. No obstante, estas peticiones presentan notas informativas que describen que fue aprobada, que se tramitó o archivar. Sin embargo, se recomienda generar medidas de control que permitan dejar registro de la respuesta a través del del sistema de información BPM.

7. Conclusiones:

- Al realizar el respectivo análisis de la información en el sistema de información BPM, se pudo evidenciar que las diferentes dependencias no están registrando todas las respuestas en el sistema, dejando la información incompleta para el respectivo cotejo de cumplimiento.

² <https://www.funcionpublica.gov.co/-/la-ley-reestablece-terminos-de-respuesta-a-las-peticiones-de-los-ciudadanos>

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 11-02-2022

- Se evidencia que un gran número de respuestas están saliendo por módulos que no corresponde o no se realiza el respectivo “llamado” del documento de ingreso para dejar una adecuada trazabilidad.
- El tiempo promedio en días para la remisión de los PQRSD está dado durante los términos de ley y aquellas que se han requerido más tiempo, se pudo constatar que se debía por procesos y gestión especial que requieren o dependen de otros procesos.
- Respecto a los buzones, se realiza la apertura semanal cumpliendo con el procedimiento establecido y se registra la información encontrada.
- En las dependencias, no se deja soporte de respuestas a peticiones o solicitudes de la ciudadanía relacionadas con el préstamo de espacios para reuniones, entrega de certificaciones laborales, citaciones a reuniones entre otras.

8. Recomendaciones:

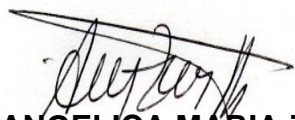
Con base en la información analizada, la oficina de Control Interno se permite realizar las siguientes recomendaciones:

- Designar una persona que se haga responsable de consolidar la información relacionada con la atención al ciudadano.
- Realizar una capacitación en el sistema de información BPM a todos los usuarios que registran correspondencia recibida, correspondencia despachada y, con el cumplimiento del programa, realizar un seguimiento que permita identificar el uso adecuado de la plataforma asegurando tener una trazabilidad íntegra de la información.
- Solicitar al área de comunicaciones la elaboración de una pieza gráfica orientada a incentivar a la comunidad en general, en el uso de los diferentes canales para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con los que cuenta la Administración Municipal.
- Realizar seguimiento mensual a las PQRS por parte del funcionario responsable del área de atención al usuario, con el fin de contar con la trazabilidad en la oportunidad al trámite que se le debe dar a cada solicitud de información radicada en la unidad de correspondencia.

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 11-02-2022

- Solicitar al proveedor del software Integrasoft, realizar los ajustes en los módulos “Ventanilla única, Usuarios y PQRSd de tal manera que se pueda contar con la información detallada para generación de informes periódicos de seguimiento.
- Diseñar por parte de las dependencias, herramientas que les permitan tener un registro de la respuesta dada a aquellas solicitudes de información que por su naturaleza no se responden a través de oficio, y por ende no quedan registradas en el modulo correspondencia despachada, tales como prestamos de espacios para reuniones, certificados laborales, certificados de vecindad entre otros.

Atentamente,



ANGÉLICA MARÍA ZUÑIGA TRUJILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Redactora/ transcriptora: Niery Ivonne Escobar Torres– Técnico OCI
Reviso: Angélica María Zúñiga Trujillo – Jefe OCI
Serie y/o sub serie documental: Informes