

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS EN EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA
SEGUNDO SEMESTRE 2020**

JUSTIFICACION

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual señala: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”

Es importante tener en cuenta que durante este periodo se expidió el Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”; mediante el artículo 5º estipuló la ampliación de términos para atender las peticiones, donde se dispuso lo siguiente “Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante empresas Públicas de Cundinamarca, en el periodo comprendido entre 01 julio al 31 de diciembre de 2020; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad

I. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar y verificar la oportunidad, la calidad de las respuestas y el cumplimiento normativo relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que los ciudadanos y demás interesados interponen en Empresas Públicas de Cundinamarca, efectuando las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad

II. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Verificación de radicación de PQRS mensual, evaluando los términos de respuesta en términos y fuera de términos.
2. Muestreo de respuestas entregadas que cumplan con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y La Guía Para La Atención de los Clientes y las Partes Interesadas - SAC-G002.
3. Verificación de los informes generados por el Sistema de Gestión Documental MERCURIO.
- 4.

III. GENERALIDADES MARCO JURÍDICO:

El presente informe se desarrolla conforme a lo exigido con la normatividad relacionada en el siguiente cuadro:

Normatividad Aplicable

Norma	Descripción
Constitución Política	Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Artículo 74: Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Artículo 14 "...Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción..."
Decreto 491 del del 28 de marzo del 2020 (artículo 5)	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica
Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias-PQRS (Código: SAC-Pc078)-Caracterización de proceso.	El Procedimiento inicia con la radicación de las PQRS y finaliza con el envío de respuesta al peticionario y el seguimiento de las PQR radicadas

IV. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Determinar mediante la verificación y análisis de las solicitudes radicadas, el cumplimiento de los procedimientos, guías e instructivos en la gestión de los PQRS, en cuanto forma y estructura de las respuestas entregadas, efectividad en los términos de respuesta, todo lo anterior dando cumplimiento a la normatividad vigente.

V. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se articula con la Séptima Dimensión “Control Interno”, que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

- **II Elemento:** “Evaluación del Riesgo” a través de la tercera línea de defensa, revisando en desarrollo de este seguimiento la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRS, y estableciendo la materialización del riesgo asociado al mismo.

- **IV Elemento** “Información y Comunicación” a través de la segunda línea de defensa a quienes corresponde: “Apoyar el monitoreo de canales de comunicación, incluyendo línea telefónica de denuncias”. Esta actividad se desarrolla Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias al atender los diferentes canales de comunicación con el ciudadano, con base en los términos que señalan las normas.

Así mismo, a través de la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, lo cual se desarrolla al comunicar a la alta dirección, los resultados de la Atención a las PQRS,

Se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG: Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política “Planeación Institucional”, la cual establece la inclusión en el PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

Tercera Dimensión: “Gestión con Valores para Resultados” desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “Política de Servicio al Ciudadano”, la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad.

Quinta Dimensión: “Información y Comunicación”, la cual considera entre sus propósitos garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

La Política de “Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”, establece que el derecho de acceso a la información, no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia.

VI. CRITERIOS DE AUDITORIA

- Internos: Guía para la atención de los clientes y las partes interesadas - SAC-G002, Procedimiento control de recepción, elaboración y envío de respuestas a PQRSD - SAC-Pc078.
- Externos: Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

VII. CANALES DE COMUNICACIÓN

La solicitud que realice el peticionario (natural o jurídica) las pueden efectuar a través de los siguientes canales:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCION
PRESENCIAL	Servicio al Ciudadano	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; estas se radican en el aplicativo de Gestión Documental "Mercurio" para asegurar la trazabilidad del trámite.
TELEFONICO	Línea fija	(1) 7954480 Ext. 5000	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de EPC, en caso de no ser resueltos de inmediato, se radicarán en el aplicativo de Gestión documental para asegurar la trazabilidad del trámite
VIRTUAL	Formulario electrónico Web	https://epc.com.co/pqrs/	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
	Correo electrónico	contactenos@epc.com.co		Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	juridica@epc.com.co		Por este canal atienden las notificaciones judiciales de tribunales, juzgados y órganos de control.
ESCRITO	Radicación de comunicación escrita.	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
	Buzón de Sugerencias.	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower		La Dirección de Servicio al cliente estará a cargo de revisar las sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios que sean colocadas en el buzón y las deberán radicar en el sistema de correspondencia.

VIII. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en la base de datos en Excel, suministrada por la dirección de servicio al cliente; dicha información es registrada, clasificada y entregada a las diferentes áreas o dependencias para su respectivo trámite de respuesta, por los colaboradores de la oficina de radicación, comunicaciones que son recibidas por los diferentes canales de acceso a la entidad, para ser atendidas dentro de los términos de ley.

Se procedió a solicitar para su análisis el proceso de radicación, la distribución a sus responsables, proyección de las respuestas en cuanto a estructura y forma, el tiempo de respuesta según la PQRS, proceso de evacuación del gestor documental, la eficacia efectividad y calidad de la respuesta de acuerdo con la normatividad vigente.

Nuevamente esta dirección no obtuvo acceso a las solicitudes y las respuestas a las comunicaciones para evaluar la pertinencia, efectividad y calidad a las mismas, por lo anterior, se solicitó a la dirección de gestión humana y administrativa llevar a comité de gestión y desempeño para su decisión que una sola dependencia lleve el archivo físico de la totalidad de las solicitudes y respuestas una vez se surta el proceso de respuesta.

TOTAL, SOLICITUDES RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE

MESES	TOTAL
JULIO	91
AGOSTO	130
SEPTIEMBRE	160
OCTUBRE	166
NOVIEMBRE	129
DICIEMBRE	130
TOTAL	806

Durante el segundo semestre de 2020 fueron radicados en la entidad 806 oficios, clasificados de la siguiente manera: 110 derechos de petición, 679 solicitudes, 8 quejas, 2 denuncias y 7 reclamos distribuidos así:

MESES	SOLICITUDES	% DE PARTICIPACION	DERECHOS DE PETICION	% DE PARTICIPACION	QUEJAS	% DE PARTICIPACION	DENUNCIAS	% DE PARTICIPACION	RECLAMOS	% DE PARTICIPACION	TOTAL
JULIO	72	0.11	17	0.15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	89
AGOSTO	104	0.15	24	0.22	2	0.25	0	0.00	0	0.00	130
SEPTIEMBRE	132	0.19	23	0.21	3	0.38	1	0.50	0	0.00	159
OCTUBRE	146	0.22	20	0.18	0	0.00	0	0.00	3	0.43	169
NOVIEMBRE	107	0.16	20	0.18	2	0.25	0	0.00	0	0.00	129
DICIEMBRE	118	0.17	6	0.05	1	0.13	1	0.50	4	0.57	130
TOTAL	679	1.00	110	1.00	8	1.00	2	1.00	7	1.00	806

De acuerdo con el cuadro anterior, podemos evidenciar que el flujo más alto de recepción de solicitudes fue el mes de octubre con un 22%, seguido del mes de septiembre con un porcentaje del 19% de participación; en cuanto a los derechos de petición tenemos que el mayor número de derechos de petición fue en el mes de agosto con un 22% de participación seguido del mes de septiembre con un 21% de participación.

Igualmente, se evidencio que durante el segundo semestre de la vigencia el medio más utilizado para las radicaciones fue a través del correo electrónico con un 86% seguido de la comunicación escrita con un 11% y el restante a través de los formularios existentes en la página web.

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

MENOR A QUINCE DIAS (En términos)	EXTEMPORANEAS (Fuera de términos)
686	120

De lo anterior podemos concluir que el porcentaje de oportunidad en las respuestas emitidas por la empresa está en el 85% del total, sin embargo, es necesario mejorar los tiempos de oportunidad en las respuestas, realizando los respectivos controles a evitar la materialización del riesgo que se encuentra en el proceso.

RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

La dirección de Control Interno, en el marco de su plan de auditoría con enfoque en riesgos, adelantó la presente auditoría evaluando los riesgos asociados a la gestión de PQRS.

El objetivo del procedimiento es gestionar los requerimientos formulados por los grupos de interés ante la empresa, a través de los diferentes canales oficiales de atención, con el fin de brindarles orientación y atender sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y solicitudes - PQRS, de manera adecuada y oportuna.

En este sentido el riesgo es todo evento que impida el cumplimiento de ese objetivo.

CLASIFICACION	CAUSAS	RIESGOS	CONSECUENCIAS	CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES PREVENTIVAS	REGISTRO
Operativo Imagen De cumplimiento	Incumplimiento al porcedimiento PQRS. Deficiencias en la trazabilidad de los documentos	Respuestas fuera de tiempo y sin el cumplimiento de requisitos de ley	Sanciones. Incumplimiento de metas Pérdida de Imagen. Incremento de costos de operación	Software implementado Presentación de informes sobre el estado de cumplimiento a los tiempos de respuesta de las PQRS.	Análisis conjunto con la Dirección de Gestión humana, en su calidad de líder del proceso de Recursos físicos y TI, sobre las opciones de manejo para el mejoramiento del sistema de PQR	Informe de Aanalisis de alcance opciones de manejo
	Normograma desactualizado Falta de cronograma para la presentación de los informes a los entes de control.	Informes y/o requerimientos a los entes de control, desatendidos		Presentación de informes a entes de control de conformidad a requisitos de ley.	Realizar un cronograma de informes a presentar de acuerdo a lo establecido por la Ley. Realizar un seguimiento semestral al cumplimiento del cronograma. Actualizar anualmente el normograma del proceso	Cronograma Documento de seguimiento de cronograma Normograma actualizado
	No aplicación del plan estratégico de servicio al cliente (fortalecimiento de canales de comunicación, intervención social y rendición de cuentas)	Evaluación dirigida de la percepción del cliente y/o partes interesadas No implementar acciones de mejoramiento frente al resultado de la evaluación de la percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la EPC		Reporte continuo del avance de las metas del plan estratégico en diferentes medios de comunicación y a los respectivos entes de control	Realizar la evaluación de percepción con base en un instructivo que establezca los lineamientos para la confiabilidad de la muestra, y la construcción de preguntas imparciales que respondan al nivel de cumplimiento de la organización frente a los servicios prestados. Presentación de informe de resultados anuales al comité de gestión y control interno, para la implementación de mejoras, bajo el liderazgo del proceso planeación y direccionamiento estratégico	Informe de evaluación en el cual se analiza la construcción de la encuesta versus los lineamientos del instructivo. Informe de resultados y acta de comité.

Revisado el mapa de riesgos del proceso en el Sistema Integrado de Gestión, actualizado en el mes de julio de 2020, se observó que existen riesgos clasificados en la matriz como operativos, de imagen y de cumplimiento.

Analizados los riesgos identificados en el proceso, es importante precisar que se identifica la causa o consecuencia como un riesgo Ej: (No implementar acciones de mejoramiento frente al resultado de la evaluación de la percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la EPC).

Por lo anterior, se hace necesario que el líder del proceso con su equipo de trabajo evalúe los riesgos identificados y solicite el asesoramiento a la Dirección de planeación para estructurar dichos riesgos; teniendo en cuenta que el Líder de proceso es el responsable de ejecutar las etapas de la administración del riesgo en el quehacer de cada uno de los procesos en los cuales participa, aportando en la elaboración, revisión y actualización de los riesgos asociados a sus procesos y garantizando la implementación de las acciones para el tratamiento de los mismos.

Son responsables de asegurar el seguimiento y reporte de avances en el plan de tratamiento, de forma que permitan que el autocontrol realizado sea la base para la toma de decisiones, y que se logren introducir correctivos en el momento adecuado.

Durante la aplicación de las acciones de seguimiento cada líder de proceso debe mantener la trazabilidad o documentación respectiva de todas las actividades realizadas, para garantizar de forma razonable que dichos riesgos no se materializarán y por ende que los objetivos del proceso se cumplirán.

RECOMENDACIONES

- Definir ante el comité de gestión y desempeño el área responsable de llevar el archivo consecutivo físico general de las PQRS que llegan a la entidad donde se relacione solicitud y respuesta emitida,

con el fin de tener acceso a estos documentos y poder evaluar la pertinencia, efectividad, calidad y oportunidad de las respuestas.

- Capacitar al grupo de funcionarios y contratistas de la entidad, para fortalecer el proceso de radicación y clasificación de las diferentes PQRS, con el objeto de evitar reproceso en su gestión.
- Se recomienda a los colaboradores que radican, tener en cuenta los tiempos solicitados en los requerimientos cuando el peticionario lo requiere (ejemplo, la Contraloría dentro de su comunicación solicita dar respuesta dentro de 3, 5, 10 días hábiles).
- Se sugiere a la dirección incluir la medición de la percepción en cada una de las respuestas emitidas al ciudadano evaluando la atención otorgada por la dependencia que brindo la respuesta a su requerimiento, más allá de elaborar la respuesta y enviarla a tiempo, el ciudadano le interesa una solución de fondo que satisfaga sus requerimientos, lo que evita entre otros aspectos las peticiones reiteradas; el cliente externo en sus calificaciones puede dar luces a la áreas de la entidad, donde se debe focalizar sus esfuerzos de mejora continua.
- Se recuerda que, cuando el requerimiento no es competencia de Empresas Públicas de Cundinamarca, y se advierta que se debe dar traslado a otra entidad, debe informarse al peticionario de dicho traslado dentro del término de cinco días hábiles.
- Continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.
- Identificar factores / variables donde los incumplimientos sean recurrentes para realizar los respectivos análisis de causa y plantear acciones efectivas para eliminar la recurrencia.
- Garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
- En aplicación del principio de autocontrol, cada dependencia, funcionario y contratista debe implementar medidas que garanticen que la respuesta de las PQRS cumpla con los indicadores de eficiencia, eficacia, y efectividad.
- Cuando se reciban peticiones que no requieran respuestas, se recomienda cerrar dentro del sistema mercurio una vez se determine (en un tiempo prudencial) que no se va a producir una respuesta, dejando nota clara del porqué no requiere respuesta.
- Establecer las acciones necesarias con el fin que todos los servidores públicos y colaboradores de la entidad asocien a cada petición la respuesta y no sólo realicen la mención de la respuesta en el campo de observación del sistema. Debido a esta falencia, los reportes del sistema indican que las peticiones no cuentan con respuesta, y esto se debe a que no se está asociando la misma. Así mismo que las respuestas a estas peticiones sean digitalizadas como un requisito previo a la finalización dentro del sistema.
- Teniendo en cuenta que el proceso de "Atención a peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias" es un proceso transversal a todas las dependencias de la entidad y que se evidenció que se continúan presentando incumplimientos comunes a las diferentes dependencias como la falta de oportunidad en los tiempos de atención a las PQRS, se recomienda que las Direcciones de Gestión humana y administrativa y Servicio al Cliente como autoridades del mismo, continúen con la formulación e implemente las acciones correctivas y de mejora transversales con la participación de

las diferentes dependencias, con un enfoque sistémico, garantizando la efectividad en la aplicación de los controles diseñados para evitar la reincidencia en el incumplimiento de los términos para la atención de las PQRSD, eliminando las causas que están generando la materialización del riesgo "Respuestas fuera de tiempo y sin el cumplimiento de requisitos de ley" ; lo anterior en cumplimiento a la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG – Tercera dimensión Gestión con Valores para Resultados, que establece "...Lo anterior permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de: (1) total articulación entre sus dependencias, (2) compromiso expreso de la alta dirección y (3) la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado".

NUBIA YANNETH OSTOS BUSTOS

Directora de Control Interno

Bogotá, enero de 2021

