

# INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO

PRIMER  
SEMESTRE 2021

## INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

## 1. JUSTIFICACION

En concordancia con las competencias establecidas en las normas legales, corresponde La Oficina de Control Interno realizar vigilancia al sistema de atención al ciudadano dispuesto e implementado por la Universidad del Atlántico; en el periodo correspondiente al primer semestre de 2021.

En virtud de lo anterior, se presenta el informe de seguimiento a PQRSD, el cual contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con el trámite surtido frente a la quejas, reclamos y sugerencias recibidos en la entidad; con el propósito de que sea evaluado el contenido y las propuestas de mejora allí indicadas y se tomen acciones de mejoras con miras a incrementar la calidad del sistema.

Para efectos de seguimiento se procedió a solicitar información a Gestión documental como dependencia administradora del sistema de gestión documental ORFEO, a través del cual opera la ventanilla electrónica, canal virtual para la recepción y gestión de la PQRSD, en aras de verificar los criterios de calidad del sistema como lo son la oportunidad y pertinencia de la respuesta.






## 2. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno a la administración, medición y análisis del sistema de atención al ciudadano de la Universidad, durante el primer semestre de 2021.

## 3. FUENTES DE INFORMACION

Se tomó fuente de información los informes de análisis de datos suministrados por la Secretaria General, la medición del indicador de cumplimiento en el sistema integrado de gestión, la información producto del sistema ventanilla electrónica correspondiente al primer semestre de 2021 y la encuesta virtual de evaluación del sistema PQRSD.

## 4. BASES LEGALES

-  Constitución Política
-  Ley 1474 de 2011, Artículo 76
-  Ley 1437 de 2011.
-  Ley 1712 de 2014
-  Ley 1755 de 2015

## INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

- Decreto 124 de 2016
- Resolución Rectoral 001050 de 2018

### 5. OBJETIVOS

#### 5.1. GENERALES

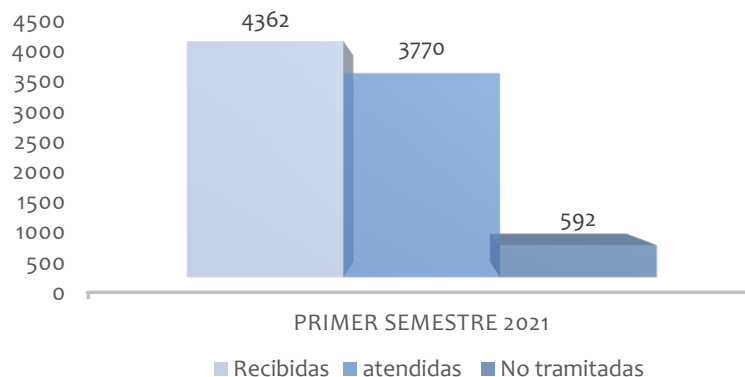
Realizar análisis consolidado sobre las PQRSDf recibidas y atendidas, así como los asuntos más reiterativos interpuestos en la entidad, de manera que permita verificar la eficacia del sistema de PQRSDf en la Universidad del Atlántico y el cumplimiento a las disposiciones legales, durante el primer semestre del 2021.

#### 5.2. ESPECIFICOS

- Medir el desempeño del proceso de atención a PQRSDf durante el primer semestre de 2021
- Medir la oportunidad de la respuesta de las PQRSDf
- Verificar la pertinencia y calidad de las respuestas suministradas, acorde con los lineamientos legales establecido
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios del sistema

### 6. DIAGNOSTICO

Como producto de la verificación efectuada a la información de insumo suministrada por la secretaria general, se evidencio un total de **4.362 PQRSDf** recibidas durante el primer semestre de la vigencia en curso, de las cuales con corte fecha de elaboración de este informe, fueron atendidas en un **86,44%**, equivalente a **3.770 PQRSDf**.

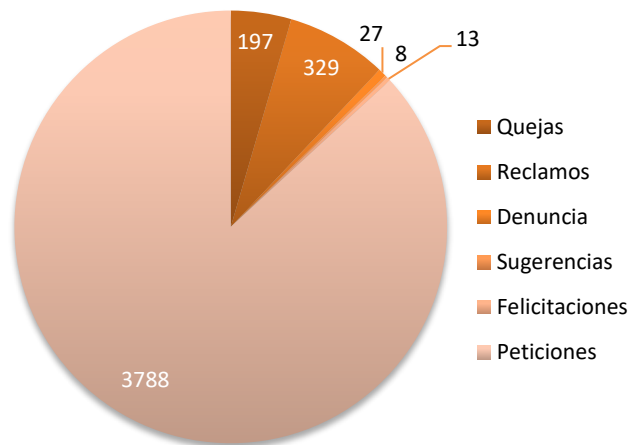


**INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**

Es pertinente señalar que, conforme a las nuevas circunstancias a las que se enfrentó el país y el mundo en general, consecuencia de la pandemia por Covid-19, durante el primer trimestre de 2021, solo se hizo uso del canal virtual dispuesto a través de ORFEO, denominado ventanilla virtual.

La ventanilla virtual de referencia cuenta con interfaz de usuario permite registrar datos, e instaurar nuevos requerimientos como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y trámites, además, consultar el estado de las solicitudes realizadas a la Universidad del Atlántico.

**TIPOS DE PQRSDF**



Tal como se evidencia en el grafico anterior, el mayor número de PQRSDF registradas durante el periodo de enero a junio de 2021, corresponde a peticiones, con un total de 3.788, es decir el 86.84% de las solicitudes radicadas, seguida de reclamos con 329 y quejas 197, el cual por la naturaleza del servicio de la misma y por los continuos cambios a los que se enfrenta.

**PQRSDF POR DEPENDENCIA Y TIPO DE SOLICITUD.**

DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION
CONSEJO ACADEMICO	25	2	0	0	0	0
CONSEJO SUPERIOR	30	3	0	0	2	0
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	2953	125	276	8	15	4



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	14	0	2	0	0	0
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	20	4	3	0	0	0
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	69	8	3	0	6	0
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	9	5	4	0	0	0
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	1	0	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	7	5	1	0	0	0
FACULTAD DE ARQUITECTURA	3	0	0	0	0	0
FACULTAD DE BELLAS ARTES	12	0	0	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	29	4	0	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	68	5	7	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	24	12	1	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	10	0	0	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	74	4	1	0	0	2
FACULTAD DE INGENIERIA	33	1	1	0	0	0
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	33	0	0	0	0	1
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	6	2	0	0	0	2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0
OFICINA DE EGRESADOS	6	0	0	0	0	0
OFICINA DE INFORMATICA	35	0	1	0	0	0
OFICINA DE PLANEACION	1	1	0	0	0	0



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	1	1	1	0	0	0
OFICINA JURIDICA	2	0	0	0	1	0
RECTORIA	15	1	0	0	0	1
SECRETARIA GENERAL	183	6	12	0	3	0
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	0	0	0	0
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	46	2	9	0	0	0
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	72	6	6	0	0	0
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	4	0	1	0	0	0
UNIDAD DE SALUD	1	0	0	0	0	0

Conforme a lo tabulado con anterioridad, permite evidenciar al Departamento de Admisiones y Registro como la dependencia con mayor número de PQRSDF radicadas durante el primer semestre de 2021, de las cuales 2.963 corresponde a peticiones.

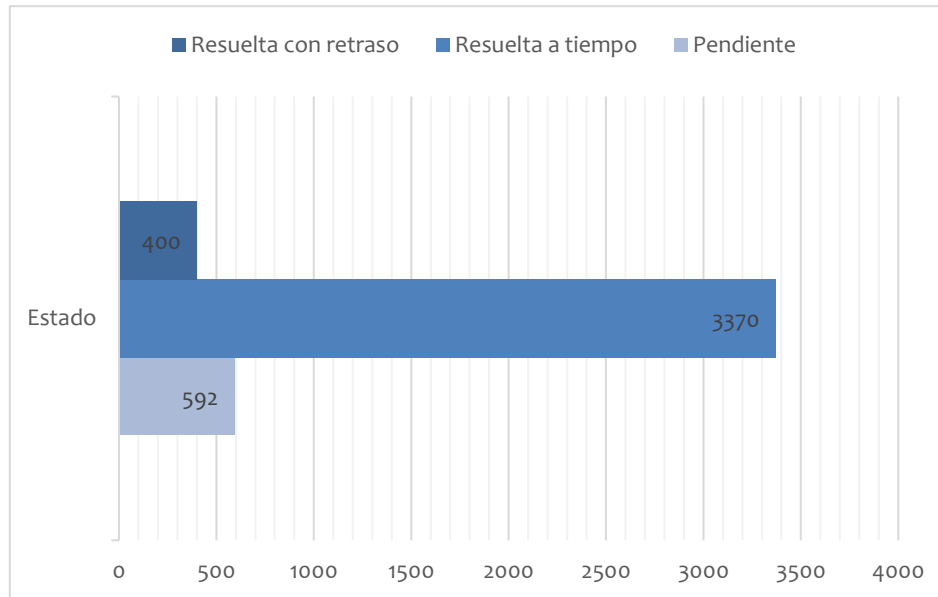
Sin embargo, esta situación es considerada regular al interior de la universidad dado que en general, se deben a trámites académicos y administrativos de inscripciones y matriculas de la oferta académica de la universidad.

#### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Para la determinación de la oportunidad en la respuesta suministrada al peticionario, se tomó como insumo la información relacionada en el informe suministrado por secretaria general, el cual contiene el cálculo, basado en la fecha de radicación de entrada de la PQRSDF versus la fecha de envío del documento de salida, generada y registrada en el software de gestión documental ORFEO.

Para la fecha de envío, solo se tuvo en cuenta a los radicados que hayan surtido la totalidad del trámite requeridos en Orfeo.

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO



Considerando los datos reportados, se evidencia que, para el periodo comprendido de enero a junio de 2021, se suministró respuesta de manera oportuna a 3.370 de 4.362 PQRSDF interpuestas, equivalente a un porcentaje de cumplimiento del 77.25%.

Cabe mencionar lo señalado en el Decreto 491 de 2020, el cual hace referencia a la ampliación de los plazos para surtir respuestas al peticionario, de manera que se estableció como 30 días calendarios para tal efecto.

No obstante, en aras de dar continuidad a los controles implementados por parte de los procesos responsables, se verificó la oportunidad de respuesta conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, y en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2, señalada en el Decreto 124 de 2016.

DEPENDENCIA	PENDIENTE	RESUELTO A TIEMPO	RESUELTO CON RETRASO	% CUMPLIMIENTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	0	27	0	100,00%
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	0	10	0	100,00%
OFICINA DE INFORMATICA	2	34	0	94,44%
SECRETARIA GENERAL	6	192	6	94,12%

**INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**

DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	1	16	1	88,89%
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	178	2900	303	85,77%
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	1	12	3	75,00%
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	7	24	2	72,73%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	2	7	1	70,00%
CONSEJO ACADEMICO	0	17	10	62,96%
CONSEJO SUPERIOR	3	21	11	60,00%
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA	13	19	2	55,88%
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	6	7	0	53,85%
OFICINA DE EGRESADOS	3	3	0	50,00%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	44	25	13	30,49%
RECTORIA	12	5	0	29,41%
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	12	7	8	25,93%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	60	16	5	19,75%
FACULTAD DE INGENIERIA	7	6	22	17,14%
FACULTAD DE BELLAS ARTES	6	2	4	16,67%
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	70	13	3	15,12%
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	53	4	0	7,02%
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	75	3	6	3,57%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	5	0	0	0,00%
FACULTAD DE ARQUITECTURA	3	0	0	0,00%
DEPENDENCIA DE SALIDA	1	0	0	0,00%
OFICINA DE PLANEACION	2	0	0	0,00%
UNIDAD DE SALUD	1	0	0	0,00%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	10	0	0	0,00%
OFICINA JURIDICA	3	0	0	0,00%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	3	0	0	0,00%





INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	1	0	0	0,00%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	0	0,00%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>592</b>	<b>3370</b>	<b>400</b>	<b>77,26%</b>

En virtud de lo anterior, se observa cumplimiento parcial por parte de la Universidad a los términos de respuesta señalados en el marco normativo, así como a la meta del indicador del sistema, que establece que se debe surtir respuesta oportuna de al menos el 80% de la PQRSDF recibidas.

Por lo que se requiere la implementación de estrategias que contribuyan a un mayor grado de cumplimiento de los términos, en especial para las dependencias señaladas a continuación:

- Departamento De Biblioteca
- Facultad De Ciencias Básicas
- Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables
- Consejo Académico
- Consejo Superior
- Facultad De Nutrición Y Dietética
- Departamento De Postgrados
- Oficina De Egresados
- Facultad De Ciencias De La Educación
- Rectoría
- Departamento De Extensión Y Proyección Social
- Facultad De Ciencias Jurídicas
- Facultad De Ingeniería
- Facultad De Bellas Artes
- Departamento De Gestión Del Talento Humano
- Vicerrectoría De Bienestar Universitario
- Vicerrectoría De Docencia
- Vicerrectoría De Investigaciones Extensión Y Proyección Social
- Facultad De Arquitectura
- Oficina De Planeación
- Unidad De Salud
- Facultad De Ciencias Humanas
- Oficina Jurídica

**INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**

- Oficina De Relaciones Interinstitucionales E Internacionales
- Departamento De Investigaciones
- Vicerrectoría Administrativa Y Financiera
- Oficina De Control Disciplinario

En relación al tiempo promedio de respuesta, con base en los reportes suministrados por el administrador del sistema, se evidencia durante el primer semestre, la Vicerrectoría de docencia como la dependencia que tardo en mayor medida para atender la PQRSDf radicada, con 39 días promedio para tal proceso, por su parte la facultad de ingeniería con 30 días promedio y la facultad de bellas artes con 23 días promedio.

Lo que es manifiesto, la necesidad de toma de acciones que exhorten al cumplimiento estricto de los términos de Ley establecidos y se establezcan controles eficaces.

**PERTINENCIA DE LA RESPUESTA**

En concordancia con la jurisprudencia en materia de PQRSDf, que en síntesis establece, que la obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo de asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto. (sentencia T-206/18)

Para tal efecto se seleccionó una muestra aleatoria del total de las ingresadas a través de la ventanilla electrónica, a las cuales se les verificó la pertinencia de la respuesta y la materialidad en las mismas, a continuación, se relacionan los resultados:

PETICIONARIO	ASUNTO	RAD. ENTRADA	RAD. SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA	OBSERVACION
Guillermo Cadena Zabala	Solicitud de reingreso 2021- 1	20212050000052	20213040000321	7 días	se atiende a la solicitud, informando que hasta la fecha no se encontraban las fechas para el respectivo tramite, pero se mencionó el procedimiento a seguir
Johel Fernando Villanueva Villanueva	retiro de asignatura ingles	20212050002002	20213040029991	71 días	se evidencia respuesta clara sobre los términos y calendario para retiros de asignatura

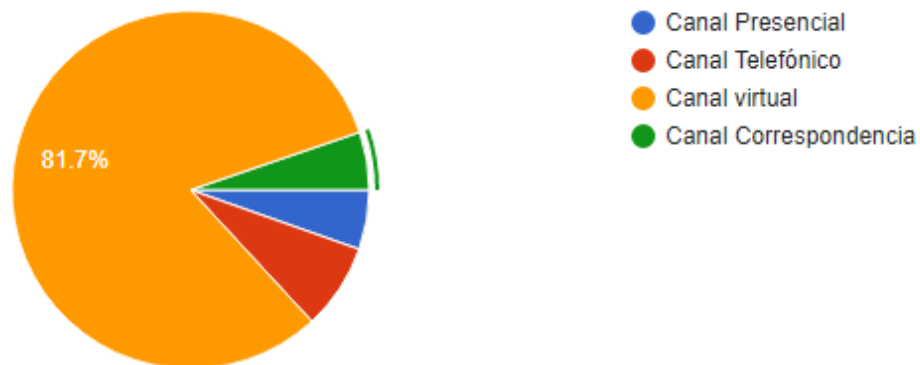


INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

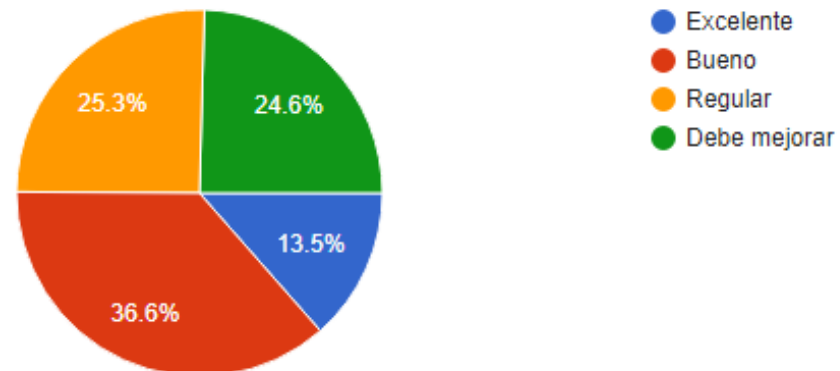
Ninoshka Movilla Torres	solicitud de certificados de notas semestres cursados en la facultad de idiomas desde 1991 a 1994	20212050003082	20213090001581	2 días	se evidencia instrucciones clara sobre el tramite la compra de certificados
Jhuliana Carvajalino Betin	cancelación del semestre estudiante del programa de derecho	20212050007112	20213100031101	53 días	se atendió de manera satisfactoria solicitud de estudiante

## RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL SISTEMA PQRSDF

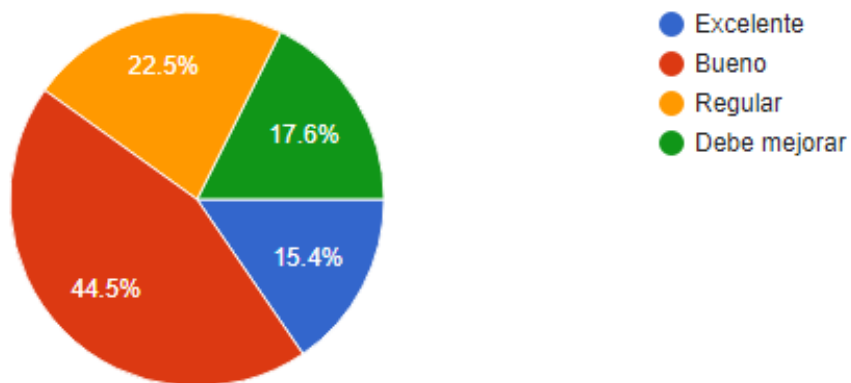
Seleccione el medio por el cual fue atendido su trámite:



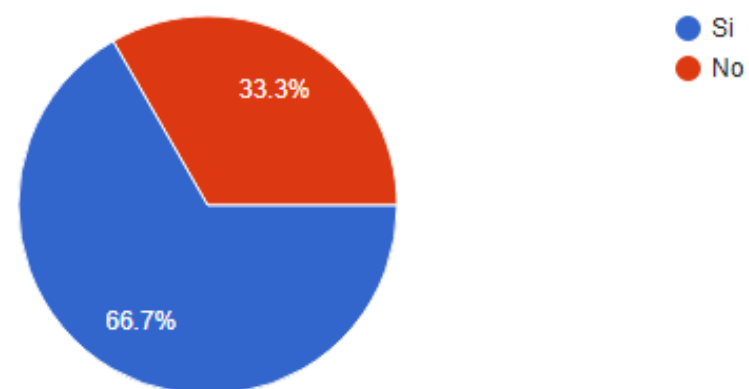
Cómo calificaría el tiempo de respuesta a su solicitud:



La claridad de la respuesta suministrada fue:



La respuesta brindada, realmente resolvió su solicitud :



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

La gráfica antes detallada muestra la totalidad de respuestas diligenciadas por la ciudadanía, en el formulario de encuesta dispuesta por la Oficina de control interno en la página principal de la universidad, en aras de determinar la eficacia del sistema, desde la percepción del peticionario, y con base en ello formular las oportunidades de mejora que haya lugar.

En este sentido, se evidencia que para los criterios de oportunidad y claridad solo el 60% aproximado de la población considera que se suministra respuesta entre buena y excelente.

Por su parte, solo al 66.7 de la población, se le suministro solución de fondo, acorde con sus necesidades y expectativas.

Adicionalmente, hasta la fecha corte del informe el canal virtual es el de mayor uso, teniendo en cuenta las circunstancias actuales, facilita el acceso de la ciudadanía.

En análisis de lo anterior, se hace necesario que la universidad refuerzo sus estrategias para la mejora en la oportunidad de la respuesta, y buscar que mecanismos que garanticen la plena satisfacción del usuario, de acuerdo con los criterios señalados en las normas concordantes.

### Indicadores del proceso

Frente al indicador del sistema, hasta la fecha solo se observa medición del indicador con corte 23 de abril de 2021, cuyo resultado es del 78%, el cual no alcanza la meta establecida del 80%, tal como se señala en la imagen siguiente.

← → ↻ No es seguro | sigudela.uniatlantico.edu.co/Isolucion/Medicion/frmIndicadoresBase.aspx?CodIndicador=NjE%3d&FechaIni=MDEvMDEvMjAyMA%3d%3d&FechaFin=MzAvMD...

#### Resumen

Valores	Valor	Fecha
Inicial	78	23/abr./2021
Final	78	23/abr./2021
Máximo	78	23/abr./2021
Mínimo	78	23/abr./2021
Variación del periodo	0,00%	23/abr./2021 - 23/abr./2021
Fórmula	(No. DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, RESUELTAS EN LOS TERMINOS DE LEY ESTABLECIDOS. / No. DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, INTERPUESTAS) *100	

#### Observaciones del Indicador

Fecha	Meta	Medición	Límite superior	Límite inferior	Observación medición	Acciones implantadas	Anexo
23/abr./2021	80	78	100	80	Durante el periodo comprendido entre los meses de enero y marzo de 2021, se registraron el ingreso de 1.680 solicitudes, conforme al reporte del Sistema de Gestión Documental ORFEO. Las cuales fueron asignadas a las diferentes dependencias para su respectiva gestión. Del reporte de PQRSDF I trimestre, se evidencian los siguientes hallazgos: • Para el mes de enero se recibieron 436 solicitudes, 509 en febrero y 735 en el mes de marzo, evidenciando mes a mes un aumento en el número de radicados. • El mayor número de PQRSDF registradas en el trimestre, se refieren a Peticiones interpuestas, con un total de 1.511, que corresponde al 90% de participación. Seguidas de Reclamos y quejas con 75 y 72 solicitudes respectivamente, con un 4%. Por último y con una menor incidencia, se encuentran, las Denuncias con 12 radicados, Felicitaciones 7 y Sugerencias 3, los cuales juntos suman solo el 1,3% de participación. • Con respecto a la oportunidad en la respuesta, del total de PQRSDF recibidas en el periodo Enero – Marzo, se atendieron a tiempo en los términos de ley el 78% (1.316) solicitudes, fueron contestadas con retraso alrededor del 9% (153) y quedaron pendientes por resolver solo el 13% (211). • En relación a las solicitudes atendidas de acuerdo a su tipificación, se resolvieron a tiempo el 79% de las Peticiones radicadas, Quejas y Reclamos 76%, Sugerencias el 100%, Denuncias 75% y Felicitaciones 57%. • El tipo de solicitud más recurrente se refiere a las Peticiones, siendo el Departamento de Admisiones y Registro con 1.108 la dependencia con mayor número de éstas registradas. Seguida de 37 Quejas y 62 reclamos. • La dependencia con mayor número de solicitudes atendidas es el Departamento de Admisiones y Registro, con un total de 1.218 solicitudes, que corresponde al 73% del total, de las cuales 1.071 fueron resueltas a tiempo, 105 con retraso y 42 aún se encuentran en trámite. Seguida de la dependencia Secretaria General, con un total de 120 solicitudes ingresadas, a lo que respondieron a tiempo 110, con retraso 5 y pendientes 5 en total. • En términos de promedio de tiempo de respuesta, en el primer trimestre, se evidencia que el total general fue de 7 días, no obstante, la dependencia que se tomó un mayor número de días en dar respuesta a las solicitudes asignadas es la Facultad de Bellas Artes, la cual tiene un promedio de tiempo de respuesta de 23 días. Seguido de la Facultad de Ingeniería con 21 días.		Registros(2)

■ Medición menor que la Tol. Inferior
 ■ Medición mayor o igual que la Tol. Superior
 ■ Medición entre la Tol. Superior e Inferior

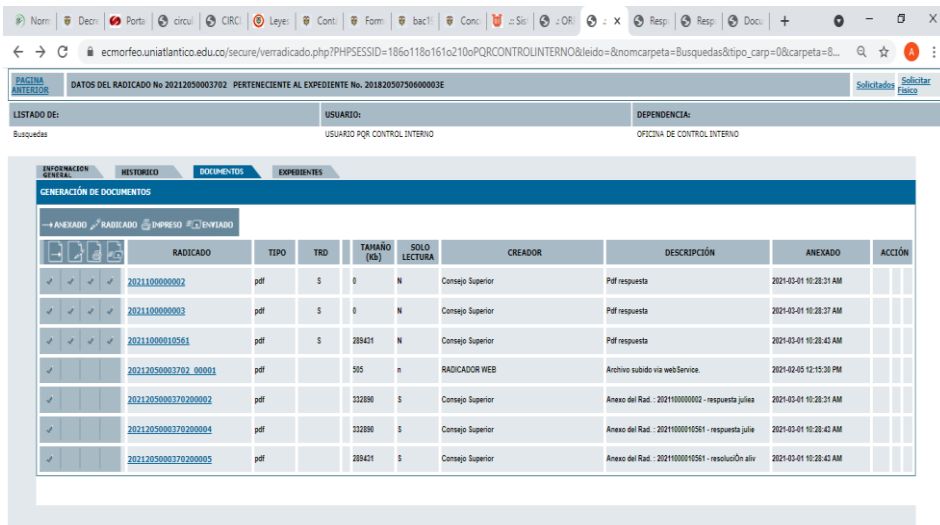
No obstante, se logra ver el avance por parte del proceso administrador del sistema, dado que, se realizó la modificación del cálculo del indicador, el cual permite medición del proceso con mayor certidumbre.

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Es pertinente mencionar que, el grado del cumplimiento del sistema de atención al ciudadano, no depende directamente de gestión documental, sino de todas las dependencias que durante el periodo objeto de evaluación reciben PQRSDf y de los términos para surtir la debida respuesta.

HALLAZGOS DEL SISTEMA

1. Se sigue presentando multiplicidad de generación de radicados de respuesta, para atender a una misma PQRSDf, lo que implica en la exactitud de los datos cuantitativos o estadísticas del sistema.



RADICADO	TIPO	TRD	TAMAÑO (KB)	SOLO LECTURA	CREADOR	DESCRIPCIÓN	ANEXADO	ACCIÓN
2021100000002	pdf	S	0	N	Consejo Superior	Pdf respuesta	2021-03-01 10:28:31 AM	
2021100000003	pdf	S	0	N	Consejo Superior	Pdf respuesta	2021-03-01 10:28:37 AM	
20211000010561	pdf	S	28421	N	Consejo Superior	Pdf respuesta	2021-03-01 10:28:42 AM	
2021205003702_00001	pdf	S	505	N	RADICADOR WEB	Archivo subido via webService	2021-02-05 12:15:30 PM	
202120500370200002	pdf	S	32880	S	Consejo Superior	Anexo del Rad. : 2021100000002 - respuesta julia	2021-03-01 10:28:31 AM	
202120500370200004	pdf	S	32880	S	Consejo Superior	Anexo del Rad. : 20211000010561 - respuesta julia	2021-03-01 10:28:42 AM	
202120500370200005	pdf	S	28421	S	Consejo Superior	Anexo del Rad. : 20211000010561 - resolucOn aliv	2021-03-01 10:28:42 AM	



2. En algunos oficios de respuesta no se genera totalmente el formato institucional de oficio



PUERTO COLOMBIA, Miércoles, 18 de Agosto de 2021

Señor(a)  
**HUMBERTO GUALTERO BLANCO**  
humbertogualtero@hotmail.com  
SOLEDAD - ATLANTICO

Apreciado estudiante.

Teniendo en cuenta el cese de actividades académicas, el beneficio de entrega de equipos tecnológicos se han venido realizando de manera presencial, programadas en la Sede Centro de la Universidad y distintos puntos del área metropolitana desde el retorno a clases remotas, el proceso para la adquisición del beneficio es dar a conocer su dificultad a su docente misional de bienestar en su facultad, quien se encarga de remitir su caso a la Vicerrectoría de Bienestar.

Puede solicitar el contacto del docente misional a cualquier docente de su grupo de estudio.

Cordialmente,

VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

**INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO****CONCLUSION**

Considerando los compromisos pactados por los procesos involucrados en el manejo del sistema de PQRSDF, se evidencian acciones de mejoras, en cuanto al indicador y el suministro de las bases de datos.

Por otro lado, en términos de oportunidad la Universidad logro un 77.25% de las respuestas radicadas.

Para finalizar, durante el primer semestre de 2021, se observa un incremento del 9.41% de las PQRSDF registradas con respecto al segundo semestre de 2020.

**RECOMENDACIONES**

- Seguimiento a las dependencias con bajo porcentaje de cumplimiento de los términos de respuestas de PQRSDF
- Surtir un proceso de capacitación y/o acompañamiento sobre atención al ciudadano
- Formular un plan de mejoramiento para el sistema de atención al ciudadano PQRSDF
- Orientar acciones para el cumplimiento del indicador del sistema de PQRSDF
- Realizar revisiones periódicas al software ORFEO y aplicar las mejoras a que haya lugar, en aras de facilitar el monitoreo de las PQRSDF y la generación de sistemas de alerta

*Firmado en Original*

**ROBERTO HENRIQUEZ NORIEGA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Angie Landinez