

## Hechos para tus derechos

101

Itagüí,

Doctor  
JHON JAIRO CHICA SALGADO  
Personero Municipal  
Itagüí



Personería de Itagüí  
RECEBIDO: 20 2 19 0 4 5  
FECHA: 12 ENE 2021 0 4 5  
HORA: 03:15. pm GT

Asunto: Informe Seguimientos P.Q.R.S, periodo 01 octubre a 30 de diciembre de 2020.

Respectado Doctor Chica:

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993 y demás decretos reglamentarios, la Oficina de Control Interno presenta Informe de seguimiento de las P.Q.R.S de la Personería Municipal de Itagüí, correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2020.

Este informe se presenta enfocado en la séptima dimensión de la política de Control Interno establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, bajo la estructura del Modelo Estándar de Control Interno –MECI.

Favor publicarlo en la página Web de la Entidad.

Cordialmente,

  
EMILSEN VARGAS MARIN  
Jefe de la Oficina de Control Interno

CC. Dra. LINA MARCELA CANO HOYOS- Secretaria General.  
Dra. PAULA TRUJILLO GONZÁLEZ - Asesora de Planeación

Se envía copia del informe, por correos electrónicos.





TEMA		INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	
<b>JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES</b>	Emilsen Vargas Marín	<b>PERIODO EVALUADO</b>	Octubre 1 a 31 de Diciembre de 2020
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	Enero 6 de 2021

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PERIODO OCTUBRE 1 A DICIEMBRE 31 DE 2020**

La Oficina de Control Interno, hizo verificación de los registros de información que sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se tienen en la Entidad, para el año de 2020 y en especial para el trimestre octubre a diciembre de 2020, en cumplimiento de las funciones establecidas en la ley 87 de 1993, artículo 12 literal i) y de acuerdo a lo consagrado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

De igual forma verifica y garantiza la oportunidad en la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana y de atención al ciudadano con base en la transparencia, eficiencia y modernización pública, y mecanismos de atención al ciudadano ya sea de manera virtual o presencial.

**MARCO LEGAL**

- Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270. La cual establece como una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias.
- Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- Ley 1755 del 30 de junio 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.



- Decreto 2623 de julio de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.

## ALCANCE

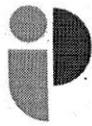
Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, análisis y revelar la situación de las (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias e inclusive las felicitaciones), correspondientes al CUARTO (4) TRIMESTRE de la vigencia 2020 meses de octubre, noviembre y diciembre, así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento dado mediante las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos, e identificar las debilidades de las delegaturas de decisión, con el fin de tomar acciones de mejora, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones particulares o generales (P.Q.R.S), tengan una respuesta coherente y dentro de los términos señalados en la ley, esto siendo responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la Personería Municipal de Itagüí.

## OBJETIVO GENERAL:

Elaborar informe PQRS de la Personería Municipal de Itagüí sobre la gestión que se realiza en la Entidad de conformidad con las normas legales vigentes en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

## OBJETIVO ESPECIFICO:

- ❖ Presentar la información sobre el estado de las P.Q.R.S, de todas las delegaturas, Secretaría General, Despacho y Oficina de Control Interno de la Personería Municipal de Itagüí.
- ❖ Realizar un análisis general de la gestión de P.Q.R.S, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que ya se han llevado a cabo.
- ❖ Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las P.Q.R.S y dar oportuna respuesta al ciudadano que la solicito.



Realizar seguimiento a las PQRS recibidas en el proceso atención al ciudadano y en general en las diferentes Delegaturas, Secretaria General y Oficina de Control Interno.

### METODOLOGÍA

Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por el Software de PQRS, además de los datos obtenidos por las actas del buzón de Peticiones quejas reclamos y sugerencias

### ENCUESTA

La Entidad permanentemente estuvo realizando encuestas de satisfacción en la Oficina de Atención al Ciudadano, hasta finales del mes de diciembre de 2020.

El artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, establece los deberes que le asisten a las autoridades, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten.

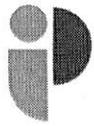
Para ello la entidad, realiza encuesta al 10% de los ciudadanos según el plan de acción de la Líder del proceso atención al Ciudadano, para evaluar el tratamiento que da a los usuarios.

### ESPACIO PARA PQRS EN LA WEB

La norma establece que en la página web de todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los usuarios presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. De igual manera se establece que deberá existir un link de peticiones quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los usuarios realicen sus comentarios.

La Personería tiene dispuesto en la franja izquierda media de su página web [www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co) PQRSDF, que nos remite a "presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular. Como usuario registrado o usuario anónimo, la Personería de Itagüí - Antioquia a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano atenderá su solicitud, por lo que requerimos tenga en cuenta los siguientes puntos antes de registrar su solicitud:"

Específica los términos por tipo de solicitud y Tiempos de solución y respuesta



- Denuncia **(10)** Diez días hábiles.
- Felicitación **(30)** Treinta días hábiles.
- Petición de Consulta **(30)** Treinta días hábiles.
- Petición de Documentación **(10)** Diez días hábiles.
- Petición de Información **(15)** Quince días hábiles.
- Queja **(15)** Quince días hábiles.
- Reclamo **(15)** Quince días hábiles.
- Sugerencia**(30)** Treinta días hábiles

4

Se pudo evidenciar que permanentemente se está revisando la página para hacer seguimiento a las PQRS.

**En la página se explica los estados por los que debe pasar la solicitud:**

**ESTADOS POR LOS QUE DEBE PASAR SU SOLICITUD**

- Recibo y radicación en el sistema
- Verificación de la solicitud
- Asignación de dependencia y/o funcionario
- Evaluación de la solicitud
- Envío de respuesta

**Y nos remite a registrar solicitud o a verificar solicitud, según los siguientes link:**

**Formulario de Registro**

Los campos con (\*) son obligatorios. Recuerde que si brinda mayor información facilitara la labor para el proceso de su solicitud.

(\*) Tipo de Solicitud

Número de identificación

Tipo de Identificación

Nombres / Razón Social

Apellidos / Representante Legal



 <b>Personería de Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: 19/03/2020</b>

(\*) Correo Electrónico

Teléfono Celular

Teléfono Fijo

País

Departamento

Ciudad

Dirección

Barrio o Vereda

Código Postal

(\*) Descripción

Adjuntar Archivos

Seleccione uno o varios archivos.

### VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

Ingrese el código de identificación de la solicitud realizada, para verificar el estado en que esta se encuentra.

**BUSCAR**

[Regresar al Inicio](#)

La Gestión de las PQRS FORMA PARTE DIRECTRIZ ESTRATÉGICA (6) ATENCION

5





EFICAZ AL CIUDADANO y cuyo objetivo estratégico es :

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Fortalecer la atención al ciudadano de manera permanente con el fin de generar confiabilidad de los servicios de la entidad.

La demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia, de los ciudadanos y partes interesadas, que estén relacionados a la **Atención al Ciudadano**. Se relaciona por meses de la siguiente forma:

PERÍODO	2020
Enero	1044
Febrero	936
Marzo	775
Abril	190
Mayo	371
Junio	610
Julio	562
Agosto	508
Septiembre	916
Octubre	756
Noviembre	576
Diciembre	421
<b>TOTAL</b>	<b>7.665</b>

**PQRS CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO**

Mediante el sistema de correspondencia, (página web y otros medios), se pudo evidenciar que en el año 2020 se respondieron 54 solicitudes fuera del término, de las cuales el 29.63% de las peticiones respondidas fuera del rango corresponden a la delegatura de Derechos Colectivos y del ambiente, un 27.78% corresponden delegaturas Penal y familia y el 12.96% de las peticiones vencidas a la Secretaría General.

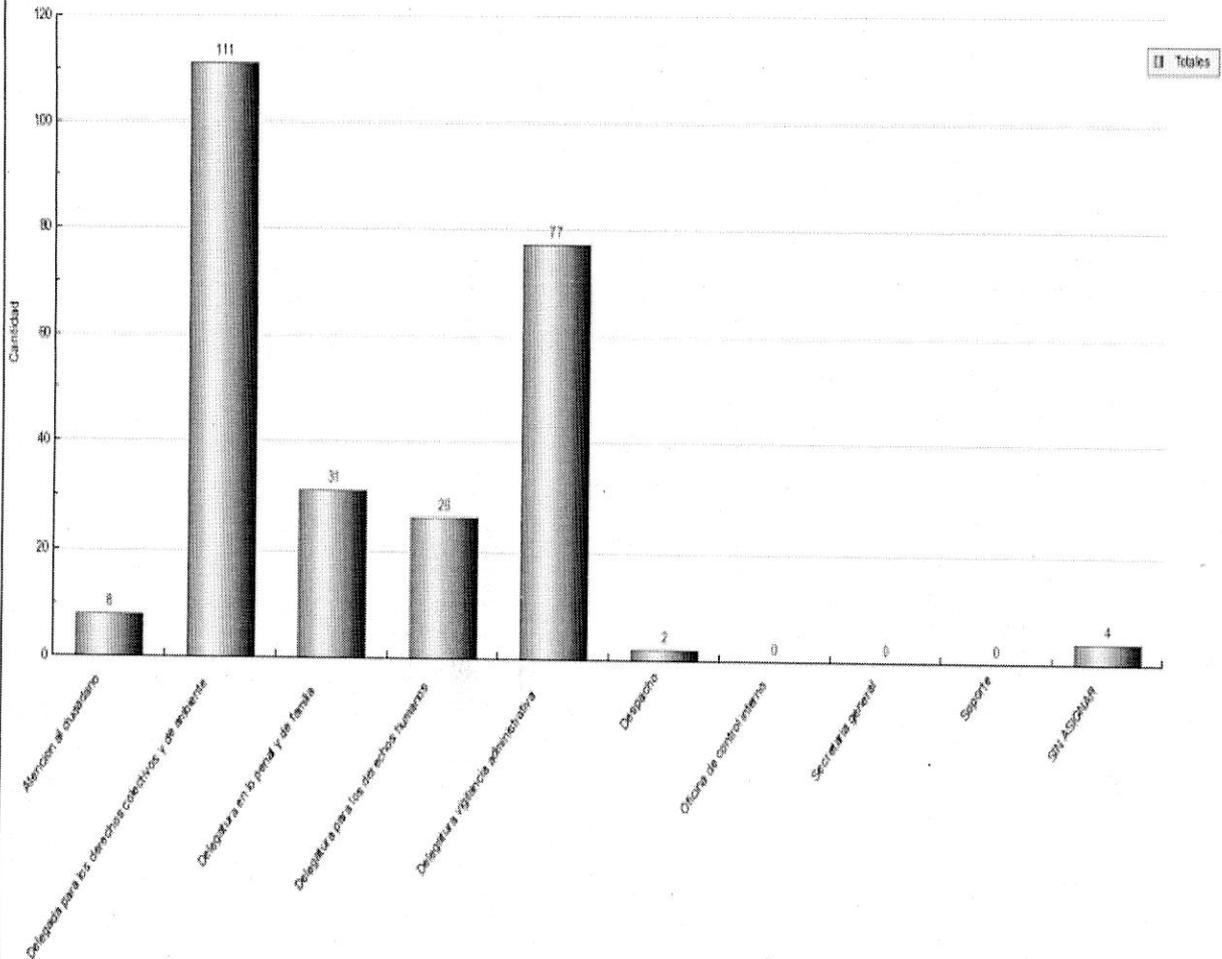
### EL RESULTADO DE LOS INDICADORES DE PQRS

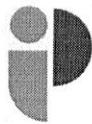
En el cuarto trimestre se recibieron 259 PQRS, por la página WED y otros medios discriminados por dependencias de la siguiente forma

DEPENDENCIA	NUMERO PQRS	PORCENTAJE
Atención al ciudadano	8	3,09%
Delegatura para los derechos colectivos y de ambiente	111	42,86%
Delegatura en lo penal y familia	31	11,97%
Delegatura para los derechos humanos	26	10,04%
Delegatura Vigilancia Administrativa	77	29,73%
Despacho	2	0,77%
Secretaria general	0	0,00%
Sin asignar	4	1,54%
<b>TOTAL</b>	<b>259</b>	<b>100,00%</b>



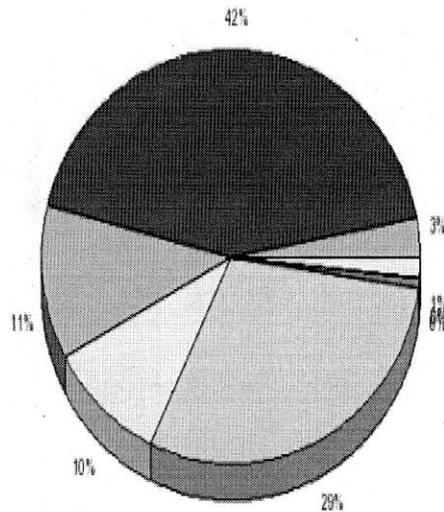
TIPO DE SOLICITUD POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS





PORCENTAJES POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS

Totales



- Atención al ciudadano
- Delegada para los derechos colectivos y de ambiente
- Delegatura en lo penal y de familia
- Delegatura para los derechos humanos
- Delegatura vigilancia administrativa
- Despacho
- Oficina de control interno
- Secretaria general
- Soporte
- SIN ASIGNAR

9



**TIPO DE SOLICITUD POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS**

	Ciudadanos	Denuncia	Reclamos	Otras Solicitudes	Peticiones de Consulta	Peticiones de Documentación	Peticiones de Datos Personales (TI)	Peticiones de Información	Peticiones de Información (TI)	Otros	Reclamos	Peticiones de Debido Proceso	Seguimiento Derechos de Petición	Solicitud de Cita	Solicitud de Información	Supuestos	Totales	%
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	3	4	1	0	0	0	0	0	0	8	3.09 %
Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	0	3	0	0	0	0	0	9	56	3	1	0	33	5	0	1	111	42.86 %
Delegatura en lo penal y de familia	0	1	0	0	0	0	0	5	16	0	0	1	5	3	0	0	31	11.97 %
Delegatura para los derechos humanos	0	1	0	0	0	0	0	2	18	1	0	0	3	1	0	0	26	10.04 %
Delegatura vigilancia administrativa	0	1	0	0	0	0	1	2	10	35	0	0	28	0	0	0	77	29.73 %
Despacho	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0.77 %
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Secretaría general	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Soporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
SIN ASIGNAR	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4	1.54 %
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>105</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>69</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>239</b>	<b>100 %</b>

**INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD**

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Citaciones	0	0	0	0	0 %
Denuncia	6	0	0	6	2.32 %
Felicitación	2	0	0	2	0.77 %
Otras Solicitudes	0	0	0	0	0 %
Petición de Consulta	0	0	0	0	0 %
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	0	0	0	0	0 %
Petición de Documentación (T)	0	0	1	1	0.39 %
Petición de Información	4	0	18	22	8.49 %
Petición de Información (T)	19	0	86	105	40.54 %
Queja	2	0	39	41	15.83 %
Reclamo	1	0	0	1	0.39 %
Revisión al debido proceso	0	0	1	1	0.39 %
Seguimiento Derechos de Petición	12	0	57	69	26.64 %
Solicitud de Cita	0	0	10	10	3.86 %
Solicitud Demanda de Interdicción	0	0	0	0	0 %
Sugerencia	1	0	0	1	0.39 %
<b>Totales</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>212</b>	<b>259</b>	-

**INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD**

Como se puede observar en el grafico anterior, el tipo de solicitud mas representativo realizado por medio de la web y otros medios, en el cuarto trimestre de 2020, es la

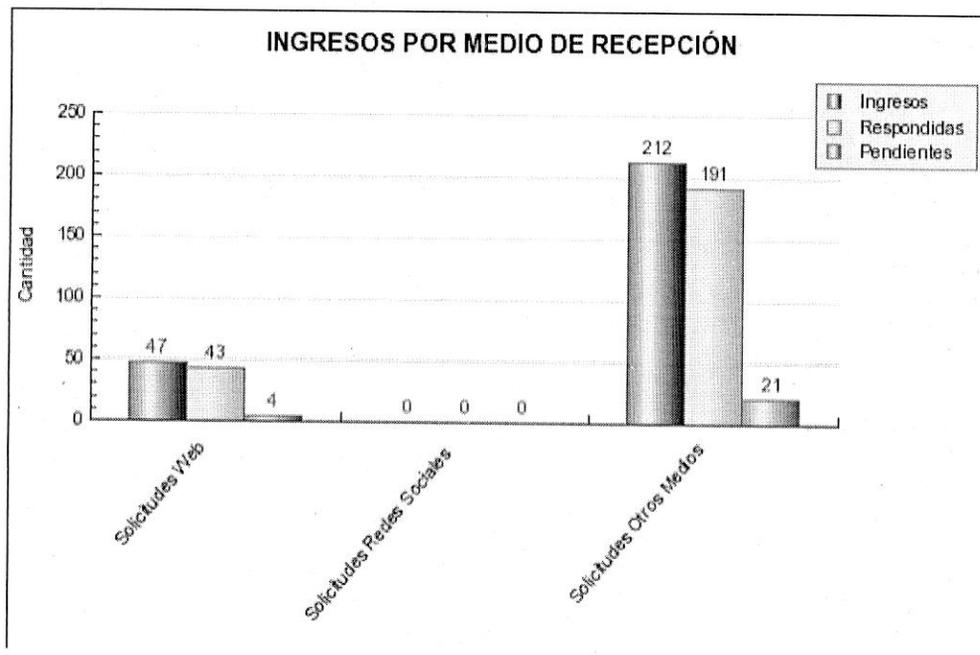


petición de información con un 40.54%, seguido de seguimiento derechos de petición con un 26.64%, Queja 15.83%, y otros con un 16.99%.

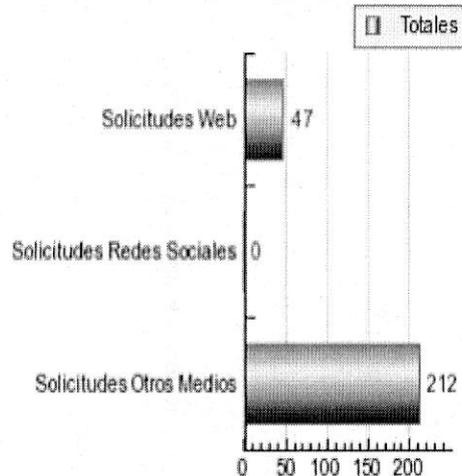
### INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	47	0	212	259	-
Respondidas	43	0	191	234	90.35 %
Pendientes	4	0	21	25	9.65 %
<b>Totales</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>212</b>	-	-
<b>%</b>	<b>18.15 %</b>	<b>0 %</b>	<b>81.85 %</b>	-	-

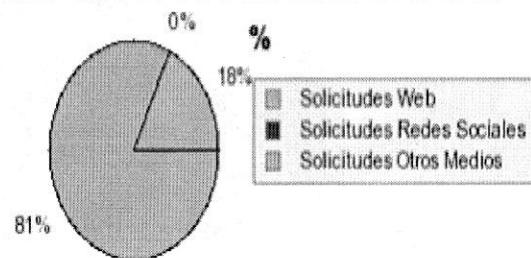
12



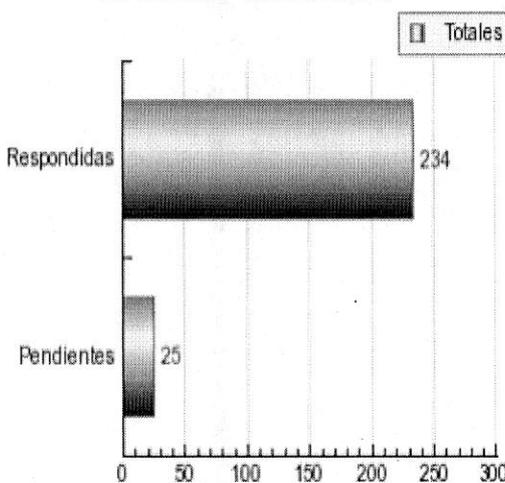
**TOTALES POR MEDIO DE RECEPCIÓN**



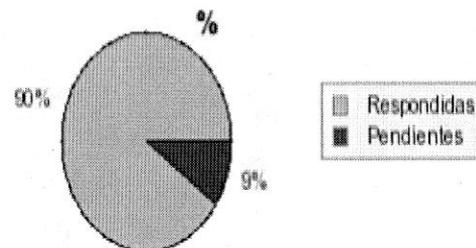
**INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN**



**TOTALES POR ESTADO**



**PORCENTAJES POR ESTADO**

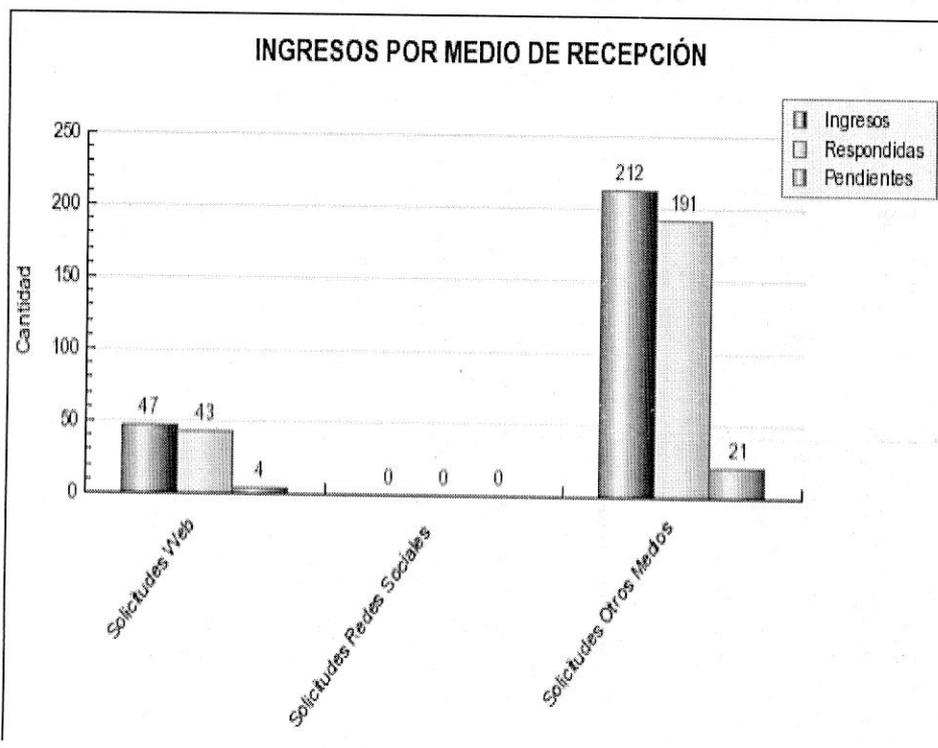




### INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	47	0	212	259	-
Respondidas	43	0	191	234	90.35 %
Pendientes	4	0	21	25	9.65 %
<b>Totales</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>212</b>	-	-
%	18.15 %	0 %	81.85 %	-	-

14

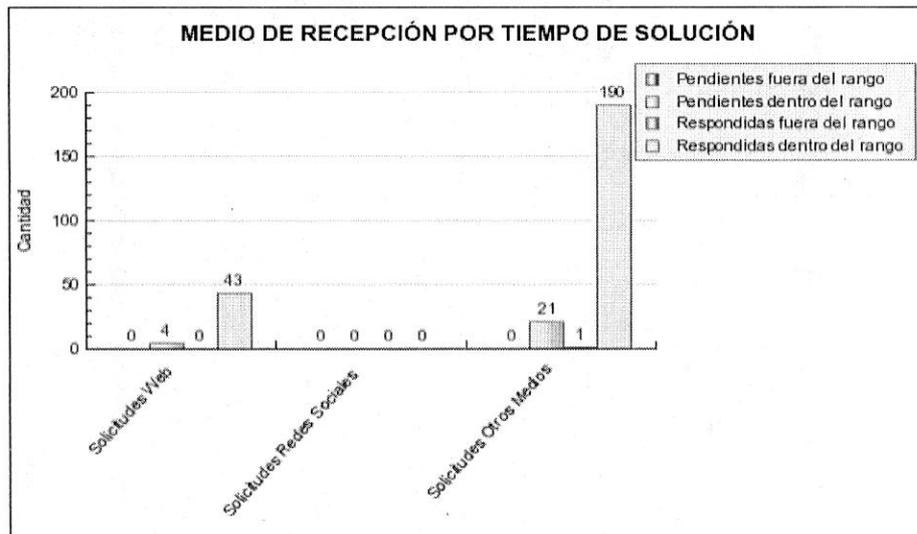


**MEDIO DE RECEPCION POR TIEMPO DE SOLUCIÓN**

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	4	0	43
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	21	1	190
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>233</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>10 %</b>	<b>0 %</b>	<b>90 %</b>

15

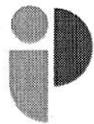
**MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN**



**MEDIO DE RECEPCION POR TIEMPO DE SOLUCION**

Comose puede observar en el grafico anterior, durante el cuarto trimestre del 2020, fueron respondidas fuera del rango 1 PQRS de la pagina WEB y otros medios, y pendientes de dar respuesa dentro del rango 25 PQRS de la pagiana WEB y otros medios.

**ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL CUARTOTRIMESTREDEL 2020**



**CONSOLIDADO DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS**

TIPO DE CONSULTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
TUTELAS	80	70	47	197	11,24%
ACCION POPULAR				0	0,00%
AMPARO DE POBREZA	3	1		4	0,23%
ASESORÍA DERECHOS ADMINISTRATIVOS	2			2	0,11%
ASESORÍA DERECHO CIVIL	154	139	108	401	22,88%
ASESORÍA DERECHO COMERCIAL	13	9	2	24	1,37%
ASESORÍA EN EDUCACION	2	3		5	0,29%
ASESORÍA PENSION	22	15	11	48	2,74%
ASESORÍA EN SALUD	118	87	55	260	14,83%
ASESORÍA FALLO DE TUTELA	6	8	5	19	1,08%
ASESORÍA DE FAMILIA	40	28	22	90	5,13%
ASESORÍA DE INTERDICCION		1		1	0,06%
ASESORÍA LABORAL	43	23	19	85	4,85%
ASESORÍA VICTIMAS	63	40	18	121	6,90%
ASESORÍA PENAL	21	19	8	48	2,74%
ASESORÍA PROPIEDAD HORIZONTAL	1	1	2	4	0,23%
ASESORÍA SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	9	4	4	17	0,97%
ASESORÍA TRANSITO	11	10	11	32	1,83%
CITACION VERSIÓN LIBRE	2			2	0,11%
CITACIONES VIGILANCIA	11	3	5	19	1,08%
ASESORÍA CONTRATO DE ARRENDAMIENTO	43	23	14	80	4,56%
DECLARACION DESPLAZAMIENTO	9	9	9	27	1,54%
DECLARACIONES	3		1	4	0,23%
DEMANDA DE INETRDICCION				0	0,00%
DERECHO DE SUCESION	4	5		9	0,51%
DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	1	1	2	4	0,23%
DERECHO DE PETICION	58	41	45	144	8,21%
DERECHOS CONSUMIDOR				0	0,00%
IMPUGNACION	1		1	2	0,11%

INCIDENTE DE DESACATO	22	22	20	64	3,65%
MEMORIAL		2		2	0,11%
MIGACION VENEZUELA	1	2	1	4	0,23%
QUEJA CONTRA SERVIDOR PUBLICO	8	6	8	22	1,25%
RECLAMACION DIRECTA				0	0,00%
RECURSO DE REPOSICIÓN	4	2	3	9	0,51%
REVOCATORIA	1	2		3	0,17%
<b>TOTAL</b>	<b>756</b>	<b>576</b>	<b>421</b>	<b>1753</b>	<b>100,00%</b>

En el cuarto trimestre 2020 las asesorías en derecho civil, totalizaron 401, es decir un 22.88% del total de las atenciones durante el periodo, Seguida de Asesoría en salud con 260 con un 14.83% de participación y la tutela corresponde a un 11.24% de las atenciones, es decir **197**atenciones.

CONSOLIDADO SEGÚN CONDICION SOCIAL DE LOS USUARIOS					
OCUPACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	63	68	45	176	10,04%
AMA DE CASA	227	175	113	515	29,38%
DESEMPLEADO	44	21	18	83	4,73%
DESPLAZADO	16	20	9	45	2,57%
DESCAPACITADO	3	8	8	19	1,08%
EMPLEADO	55	48	27	130	7,42%
ESTUDIANTE	7	6	5	18	1,03%
HABITANTE DE CALLE	2	0	0	2	0,11%
INDEPENDIENTE	96	70	50	216	12,32%
JEFE DE HOGAR	14	29	23	66	3,76%
MADRE CABEZA DE HOGAR	7	4	3	14	0,80%
PENSIONADO	12	6	6	24	1,37%
PROFESIONAL	2	3	0	5	0,29%
NIÑOS Y ADOLECENTES	0	0	1	1	0,06%
SINCLASIFICAR	208	118	113	439	25,04%
<b>TOTAL</b>	<b>756</b>	<b>576</b>	<b>421</b>	<b>1753</b>	<b>100,00%</b>

Se puede observar que las amas de casa son las principales usuarias que demandan atención de la entidad con un 29.38% durante el cuarto trimestre del año 2020.



En el cuarto trimestre del 2020, Se puede observar que un porcentaje del 25.04% ha sido incluido a la base de datos sin clasificar, lo que genera inconvenientes en la toma de decisiones y procesos de innovación que podría generar la Entidad, por lo que se requiere que se registre adecuadamente la condición de los usuarios.

**ATENCIONES POR LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS USUARIOS 2020**

MUNICIPIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
SIN ASIGNACION	3	4	4	11	0,63%
BELLO	3	4	2	9	0,51%
CALDAS	4	1	2	7	0,40%
CISNEROS	2	1	1	4	0,23%
CONCORDIA	0	0	1	1	0,06%
COPACABANA	2	0	1	3	0,17%
ENVIGADO	9	5	5	19	1,08%
ITAGUI	609	492	349	1450	82,72%
LA ESTRELLA	9	5	3	17	0,97%
MEDELLIN	113	60	49	222	12,66%
SABANETA	1	1	3	5	0,29%
SAN JERÓNIMO	1	0	1	2	0,11%
LA CEJA ANTIOQUIA	0	1	0	1	0,06%
VENECIA ANTIOQUIA	0	1	0	1	0,06%
BOYACÁ - BOYACA	0	1	0	1	0,06%
<b>TOTAL</b>	<b>756</b>	<b>576</b>	<b>421</b>	<b>1753</b>	<b>100,00%</b>

A pesar que se atendió a ciudadanos de 14 municipios diferentes a Itagüí, el porcentaje de atenciones a usuarios del municipio es muy alto 82.72% durante el cuarto trimestre del 2020.

**BUZON**

En el buzón que reposa en la Entidad no se registró PQRS, en el año 2020; es importante anotar que el buzón se revisa semanalmente en presencia de un usuario y la Jefe de la Oficina de Control Interno.

**DENUNCIAS CONTRA EMPLEADOS O CONTRATISTAS DE LA ENTIDAD**

 <b>Personería de Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: 19/03/2020</b>

De conformidad con la certificación expedida por parte del Secretario General Como líder del proceso de talento Humano, no se recibieron Denuncias o quejas por corrupción de los servidores públicos de la Entidad, en el periodo evaluado.

**OBSEVACIONES**

- Establecer directrices para los cambios a control de documentos ya que en el tablero de indicadores el responsable de la verificación a la calidad de las respuestas es el secretario general contrariando el procedimiento que está por encima de este documento en el orden, pues en el evento de aprobación de un cambio primero se realiza cambio en las actividades registradas en el procedimiento y luego si a los indicadores.

**RECOMENDACIONES**

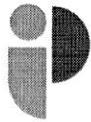
- Ejercer con mayor periodicidad, control de calidad a las respuestas dadas a la ciudadanía por parte de las diferentes áreas.
- Se recomienda mantener el desarrollo de las sensibilizaciones, socialización, orientación y aplicación del reglamento para la gestión de las peticiones, especialmente sobre el manejo y trámite interno de las PQRSD.

**CONCLUSIONES**

- La respuesta que se otorga a cada una de las Solicitudes de Informaciones es una exigencia de la Ley 1712 de 2014. Más allá de esto, se trata de la garantía de un derecho fundamental de todo ciudadano y de un mecanismo para generar confianza y mostrar transparencia sobre las actividades que realiza la Personería.
- A pesar de la alta demanda de solicitudes recibidas por la emergencia, la Personería dio respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios, toda vez que se tomaron las medidas correctas y acciones necesarias para mejorar los servicios virtuales y generar confianza en los usuarios.

19





- No se dio respuesta oportuna en un 100% a las solicitudes de los usuarios, esta falencia es uno de los principales objetivos del 2021 con el fin de evitar vencimiento de terminos.

  
**EMILSEN VARGAS MARIN**  
Jefe Oficina de Control Interno