BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

Informe de verificación del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD- en la Gobernación de Bolívar del segundo semestre de la vigencia 2018

OBJETIVO

Verificar que la Atención al Ciudadano, a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sea conforme a lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011- al Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la entidad, adoptado mediante el Decreto 682 de 2016.

ALCANCE

i) Evaluar la gestión y efectividad de los trámites y respuestas a PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2018.

OBSERVACIONES

Teniendo en cuenta los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Entidad, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que corresponde a peticiones, quejas y reclamos; se pudo evidenciar que:

- Se realiza la recepción y radicación de los derechos de petición y de más solicitudes desde la mesa de entrada de atención al ciudadano, ejecutando la transferencia vía SIGOB y física de los mismos de acuerdo a la competencia de cada dependencia. Semanalmente el grupo de PQRSD realiza una actualización de la tabla estadística de los derechos de petición y demás peticiones, a los cuales se les realiza seguimiento por tres medios diferentes:

  - Tabla de seguimiento que se actualiza cada 8 días, la cual se utiliza para emitir un diagnóstico, el cual se les envía a los enlaces PQRSD de cada dependencia para que hagan el seguimiento pertinente.
  - Visitas Personalizadas: Las cuales se realizan a cada enlace de las diferentes dependencias, estas se realizan semanalmente para conocer las causas del estado de las peticiones (demora, inconvenientes).
  - Mensajería virtual a través de un grupo por la red Whatsapp, donde se mantiene una comunicación diaria, constante, directa y efectiva ya que se disipan las dudas presentadas entre los involucrados.

- Quincenalmente el grupo de la Dirección de Atención y Gestión documental, realiza una reunión de seguimiento y control de **PQRSD** con todos los enlaces de las dependencias pertenecientes a la Gobernación de Bolívar, en la que se examina el estado y comportamiento de respuesta de cada una de las secretarias, direcciones y oficinas, en esta se fijan compromisos, se plantean los inconvenientes presentados y se dan soluciones a los mismos.

- Con respecto al diseño de formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas y reclamos por parte de los ciudadanos, y al requisito correspondiente a construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas y reclamos, se puede evidenciar que en el link **http://servicios.bolivar.gov.co/RadicacionExterna/Default.aspx**, se evidenció el incumplimiento a lo establecido en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia en el Componente 3, en la actividad "Habilitar espacios para interponer peticiones", principalmente porque en el Manual se establece que:

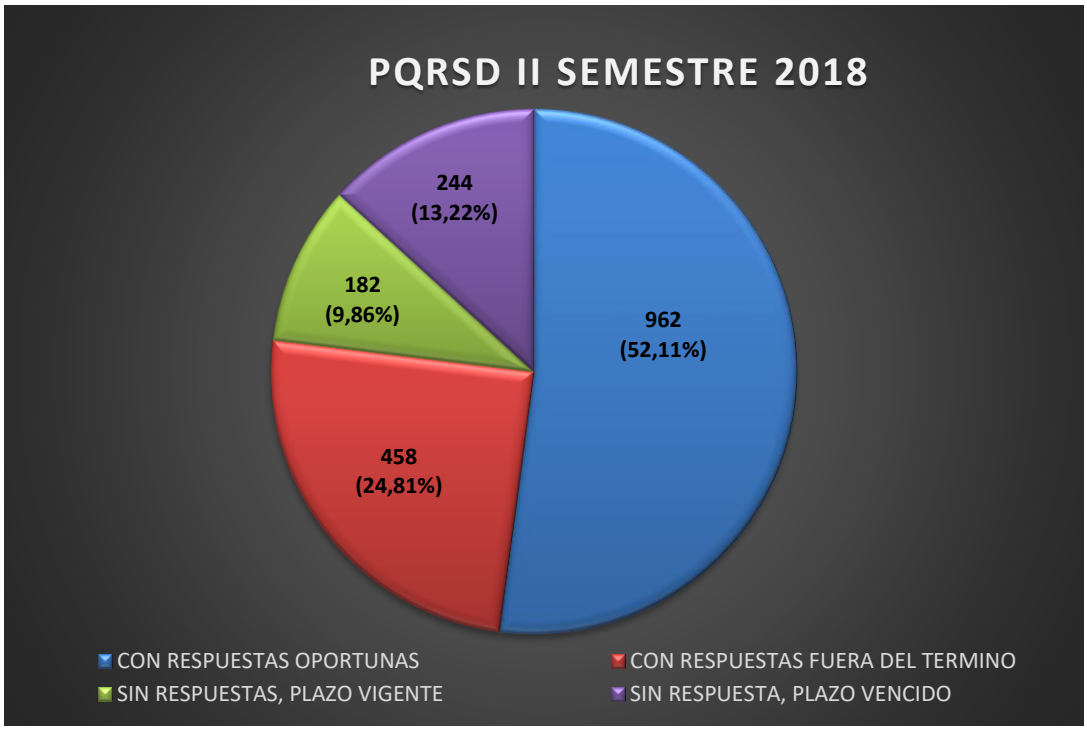
  - Los formularios electrónicos deberán contar con una validación de campos que permitan indicar al ciudadano si le hace falta incluir alguna información. Y, si el ciudadano insiste en la radicación con elementos faltantes, el formulario debe permitir la radicación y dejar constancia, en el acuse de recibo de los requisitos o documentos faltantes en los términos del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011.
  - Los términos de Ley especiales no se encuentran en el SIGOB, la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión documental

- En razón a las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, se evidencio que la Secretaria de Educación del Departamento, y su Unidad de Atención al ciudadano, adoptaron el sistema SIGOB, desde el mes de agosto de 2018, ya que por directrices iniciales del ministerio de Educación usaban el sistema SAC, implementado por el mismo, esta transición se ha efectuado de manera favorable y eficaz por parte de todos los funcionarios de la secretaria.

- De acuerdo a lo establecido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Dirección de Atención al ciudadano de **PQRSD**, como dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, debe gestionar con las dependencias de la entidad que se le dé cumplimiento a los términos legales de las respuestas de las mismas. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:
  - Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
  - Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
  - Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
  - Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

Una vez revisadas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del segundo semestre de la vigencia 2018, se evidencia que por secretarias no todas cumplieron en un 100% en el término de las respuestas de las PQRS de su competencia, tal como se muestra a continuación.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2018

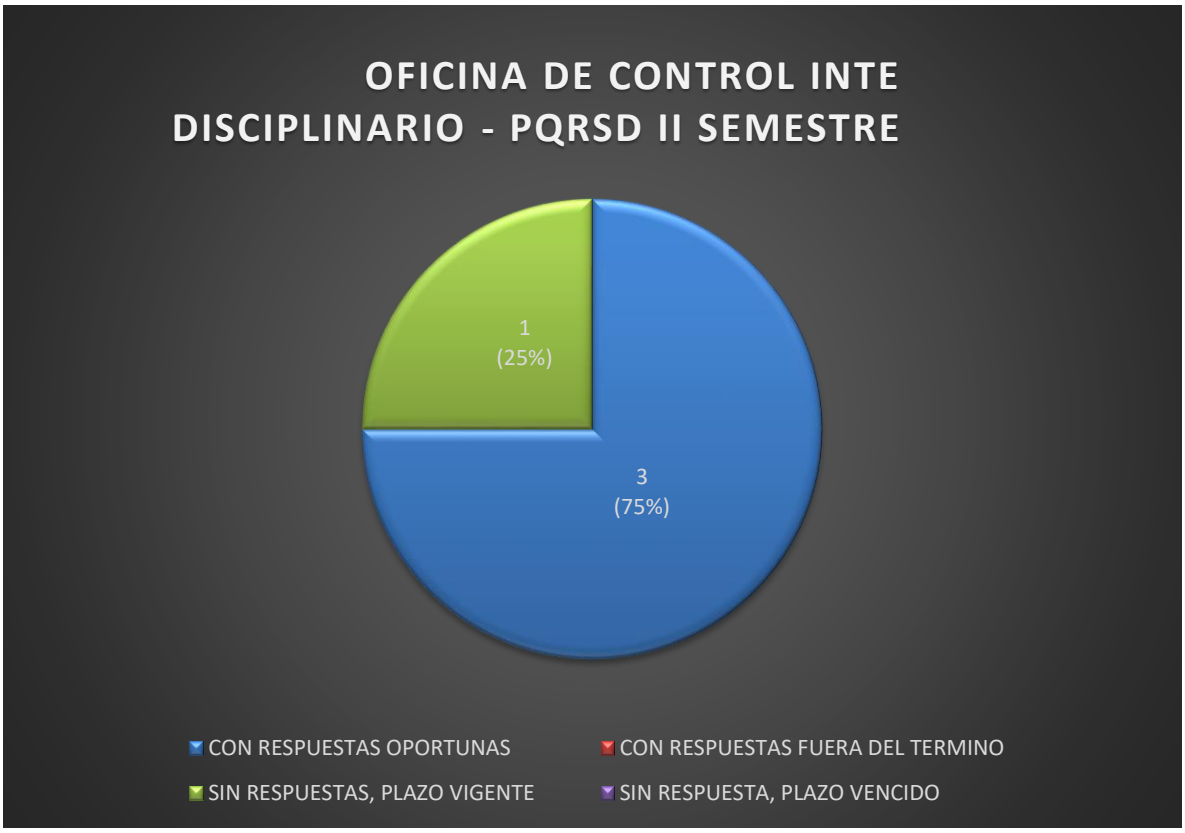


TOTAL PQRSD	**1846**
TOTAL PQRSD CONTESTADAS	1420
TOTAL PQRSD NO CONTESTADAS	426
CON RESPUESTAS OPORTUNAS	962
CON RESPUESTAS FUERA DEL TERMINO	458
SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE	182
SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	244

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

Verificación por dependencias

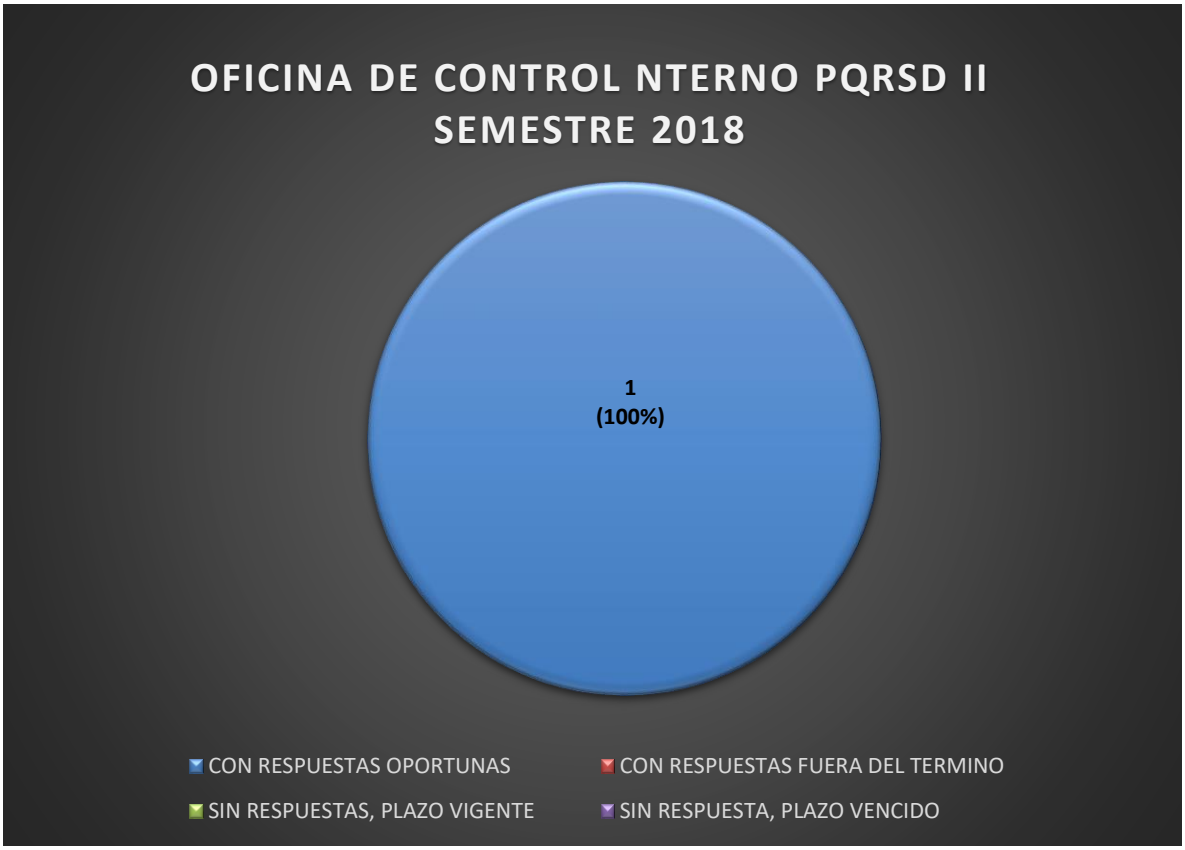


OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO Recibidas en Total : 4

- Cumplimiento de términos
  - ✓ Con Respuestas Oportunas 3
  - ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 0
  - ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 1
  - ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



OFICINA DE CONTROL INTERNO — Recibidas en Total : 1

- Cumplimiento de términos

✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

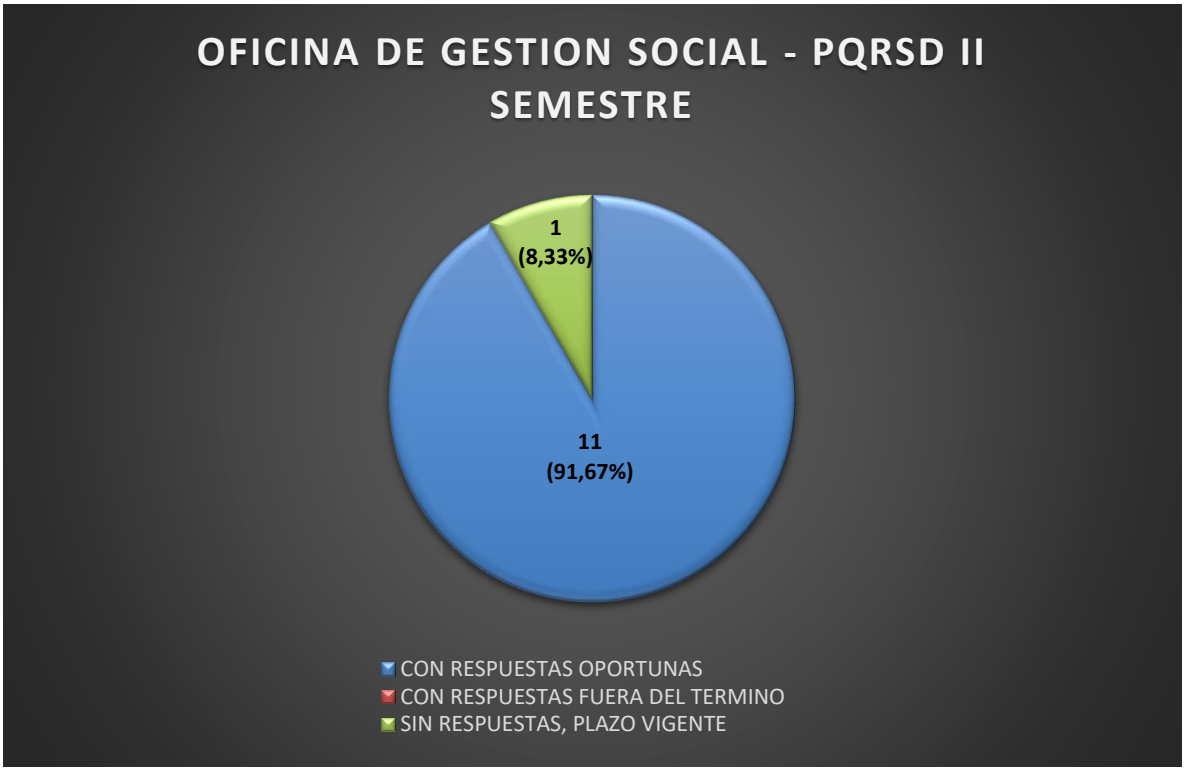
OFICINA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES

Recibidas en Total : 11

- Cumplimiento de términos
  - ✓ Con Respuestas Oportunas 6
  - ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 3
  - ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 0
  - ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 2

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

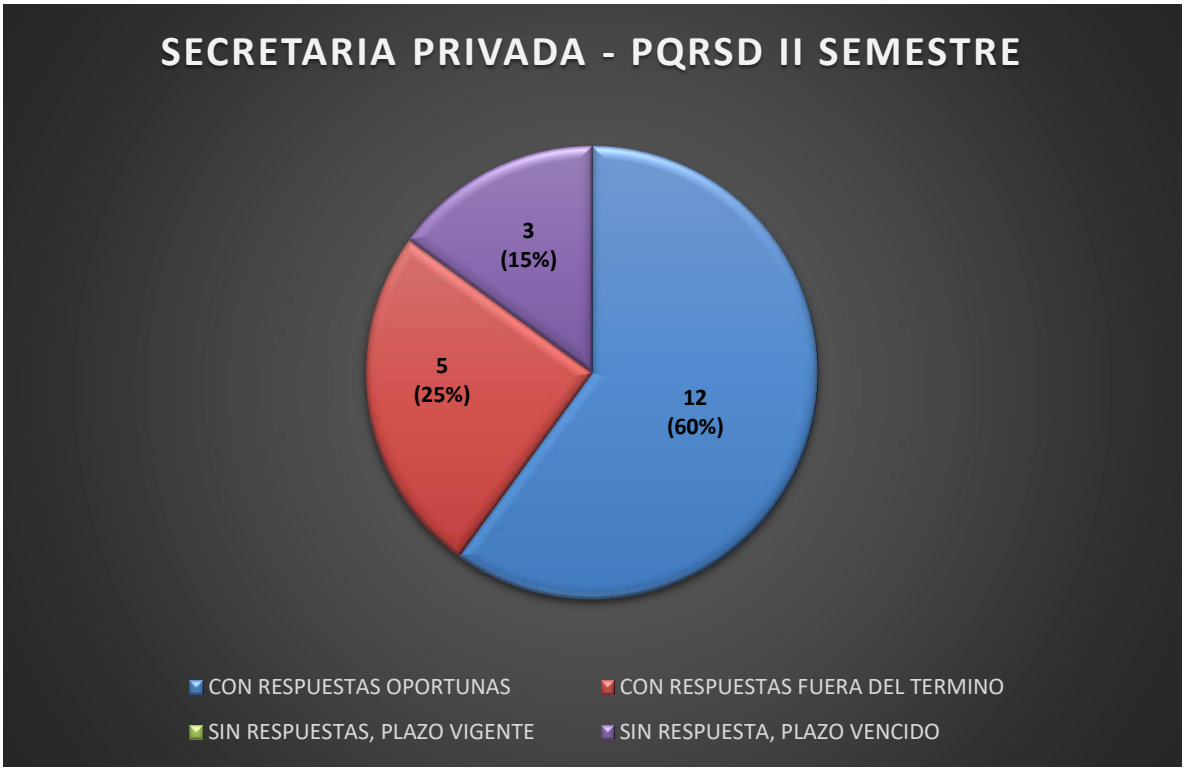


OFICINA DE GESTION SOCIAL

Recibidas en Total : 12

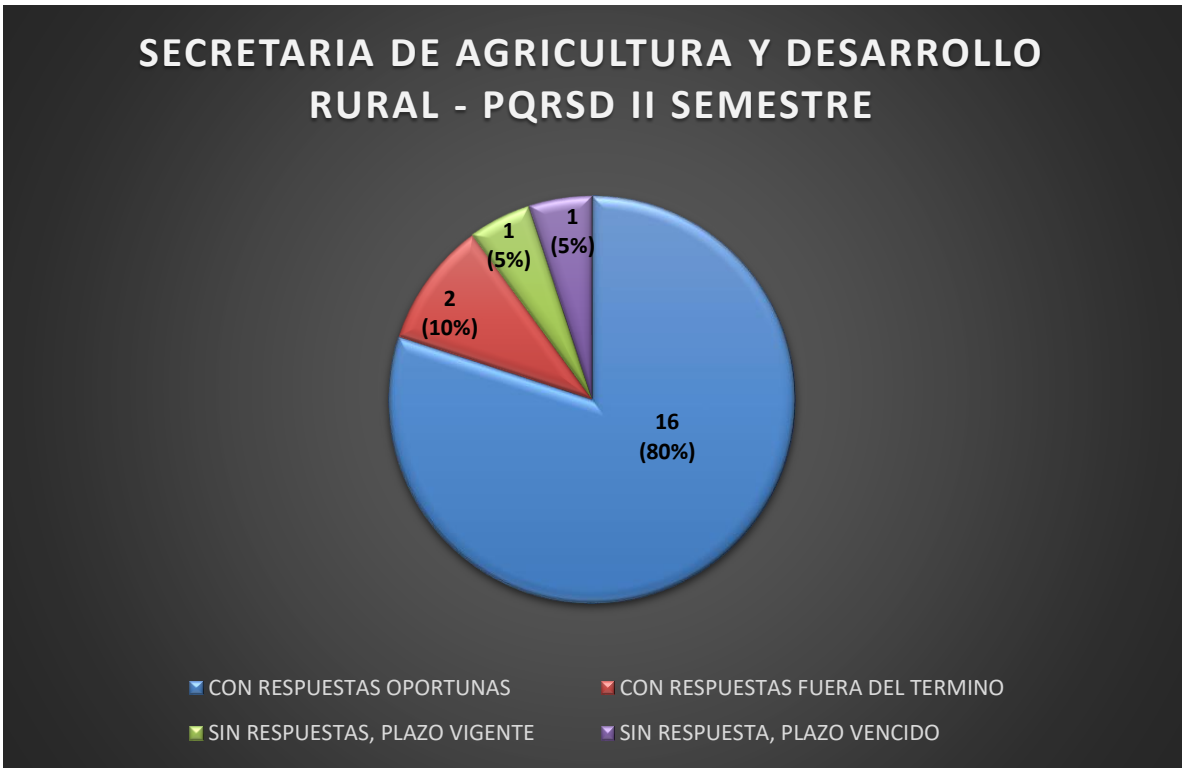
- Cumplimiento de términos

✓ Con Respuestas Oportunas	11
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	1
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



SECRETARIA PRIVADA Recibidas en Total 20

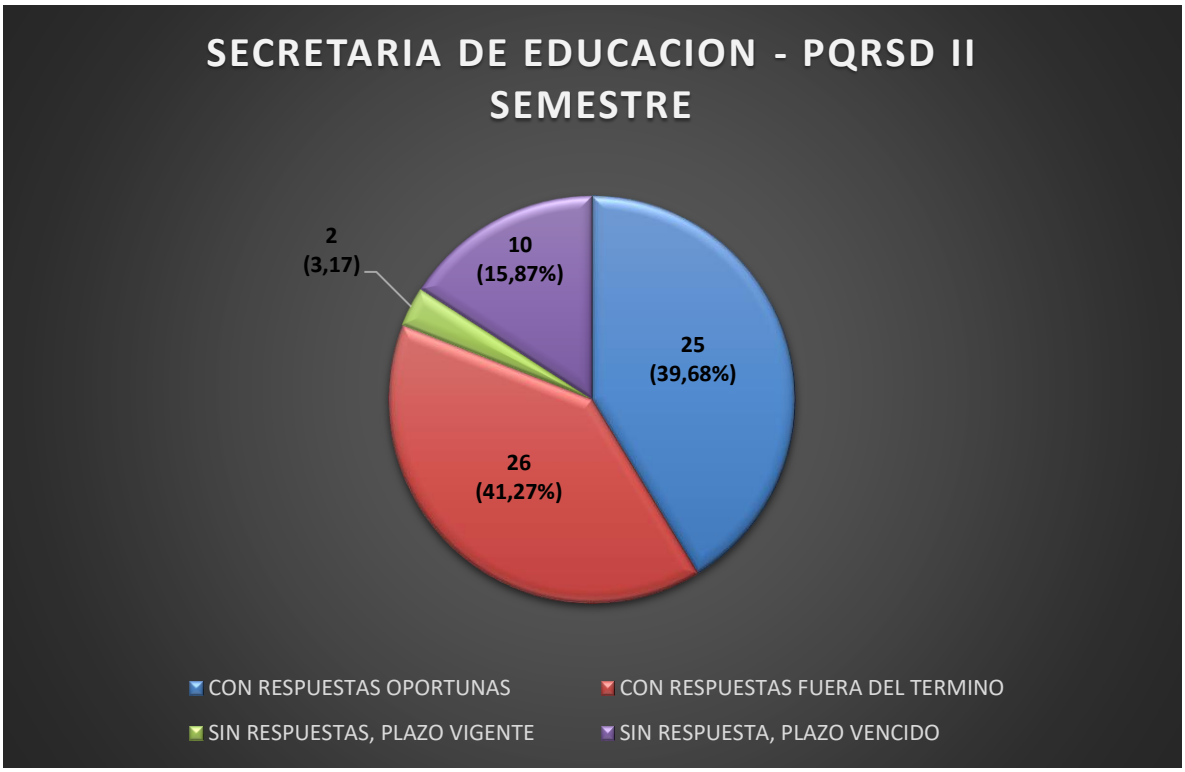
- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas 12
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 5
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 0
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 3



SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

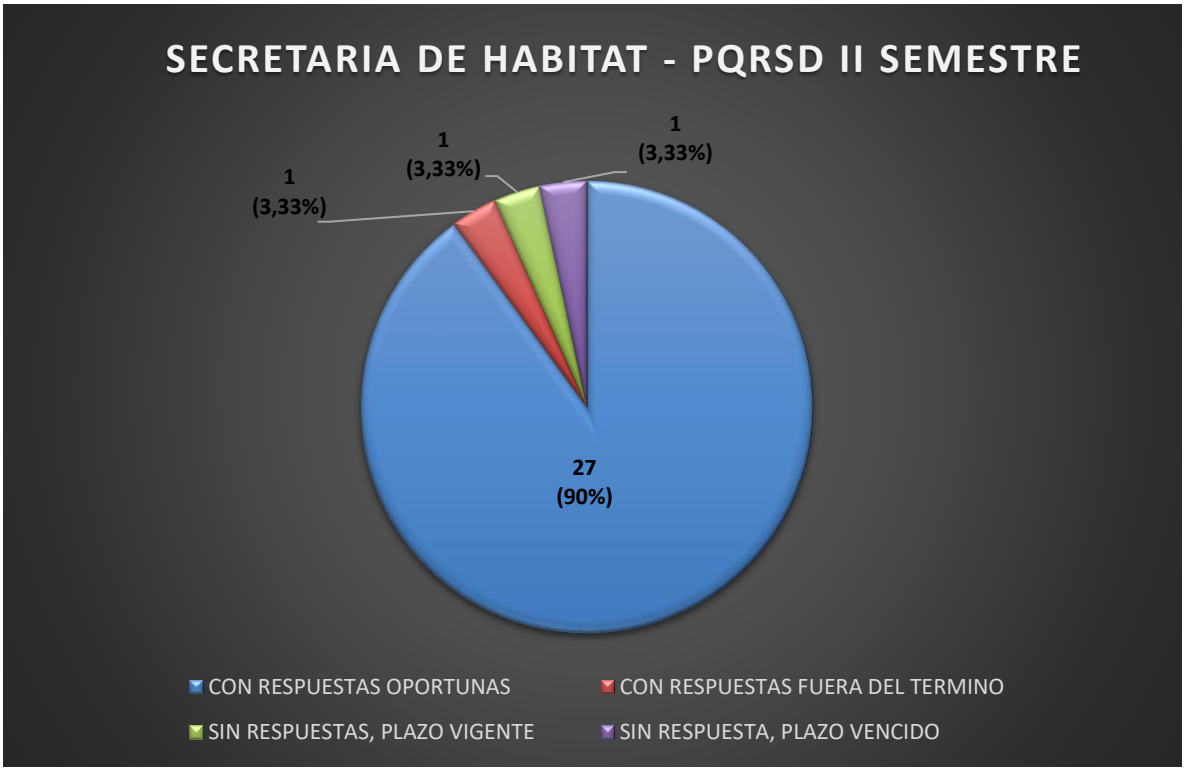
Recibidas en Total 20

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas 16
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 2
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 1
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 1



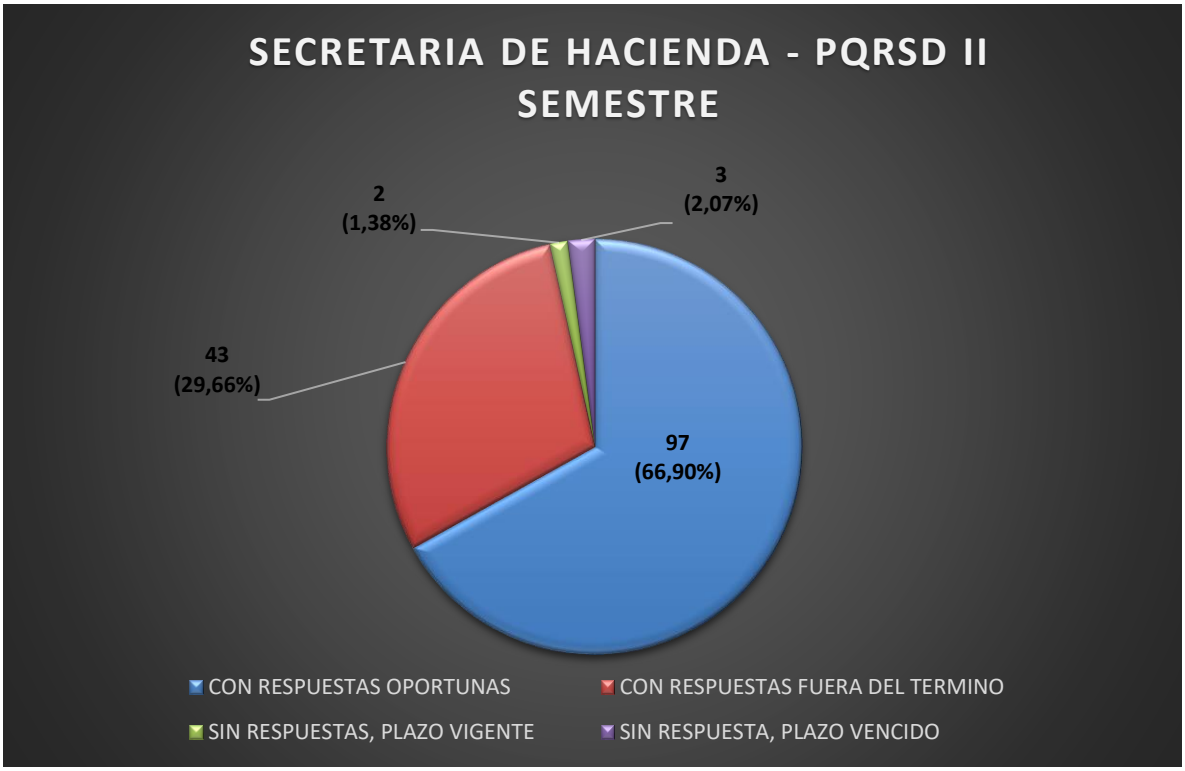
SECRETARIA DE EDUCACION Recibidas en Total 63

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas 26
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 25
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 2
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 10



SECRETARIA DE HABITAT Recibidas en Total 30

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas 27
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 1
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 1
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 1

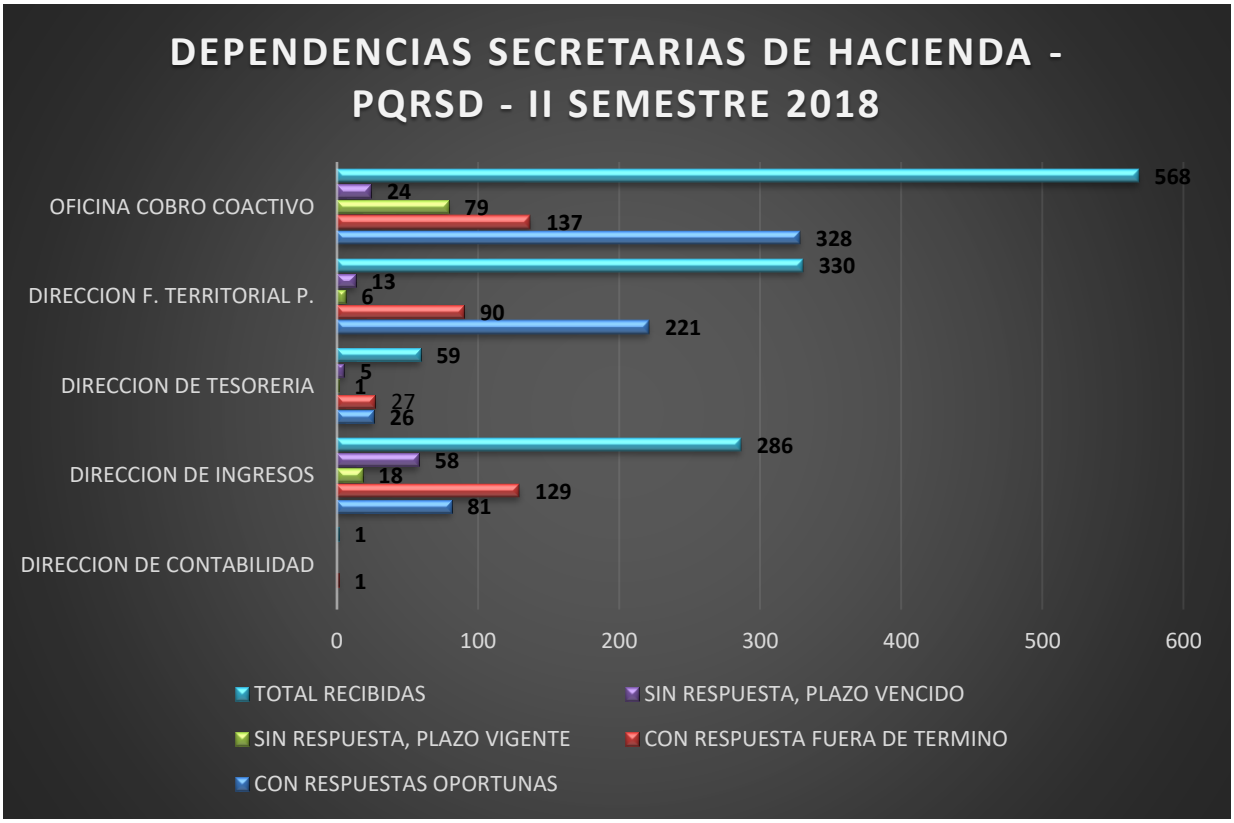


SECRETARIA DE HACIENDA Recibidas en Total 145

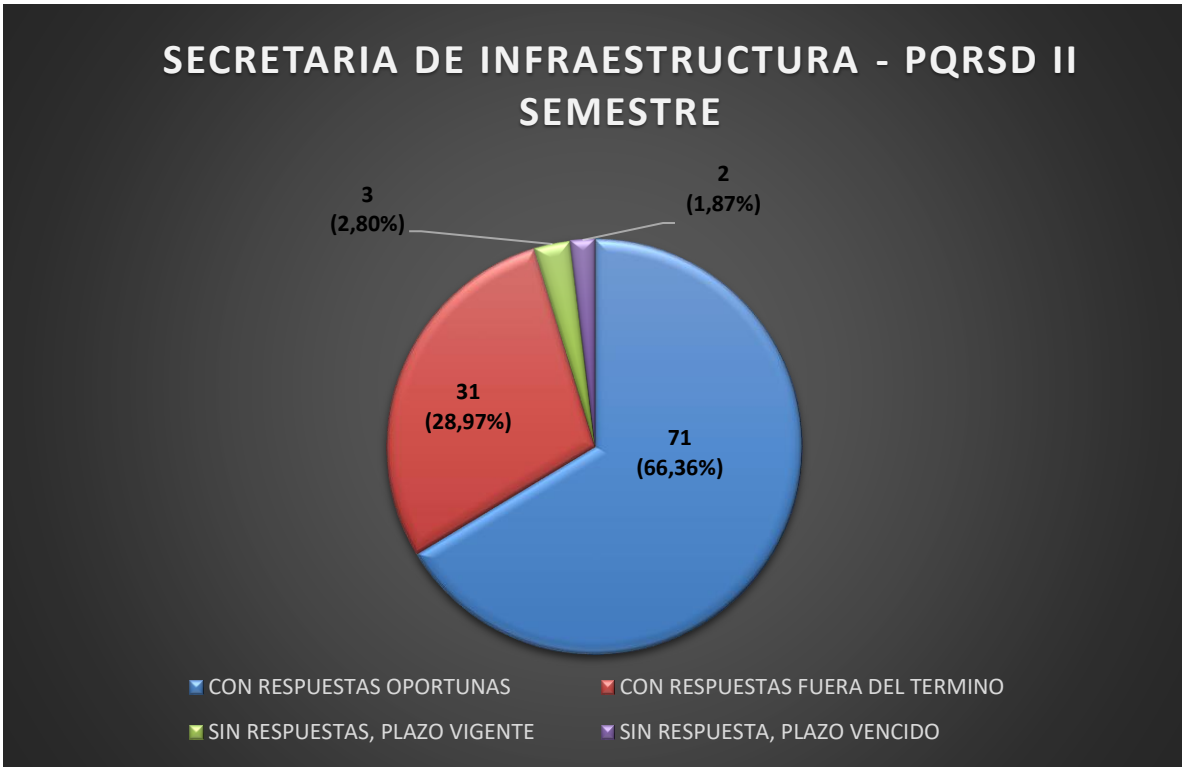
- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas 97
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 43
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 2
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 3

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

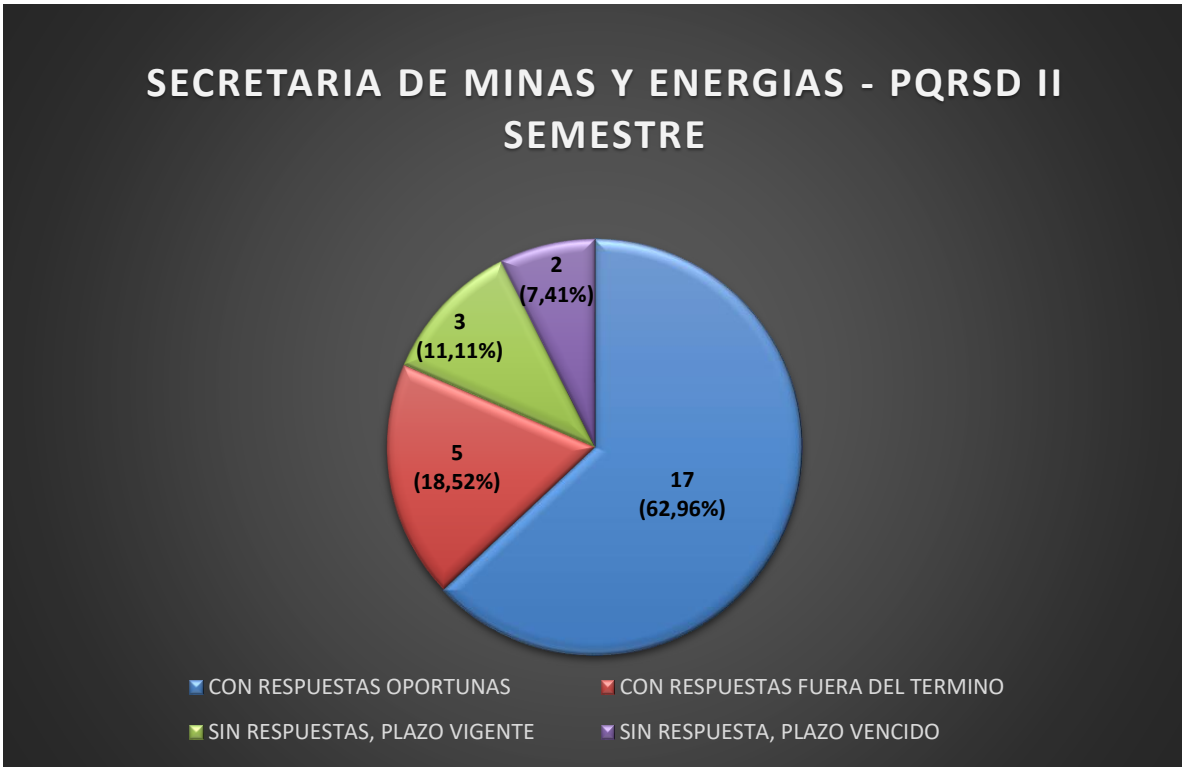


CUMPLIMIENTO DE TERMINOS	CON RESPUESTAS OPORTUNAS	CON RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA, PLAZO VIGENTE	SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	TOTAL RECIBIDAS
DIRECCION DE CONTABILIDAD	0	1	0	0	1
DIRECCION DE INGRESOS	81	129	18	58	286
DIRECCION DE TESORERIA	26	27	1	5	59
DIRECCION F. TERRITORIAL P.	221	90	6	13	330
OFICINA COBRO COACTIVO	328	137	79	24	568



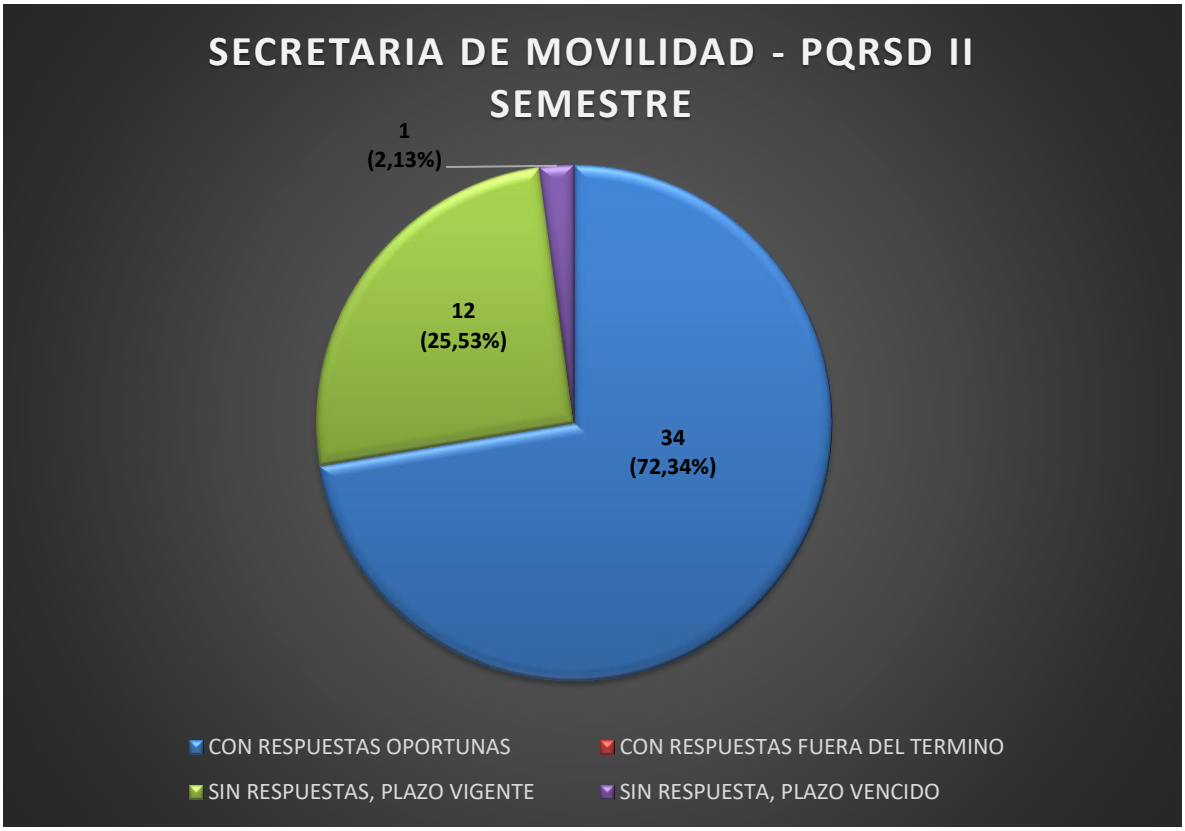
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA Recibidas en Total 107

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas 71
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 31
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 3
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 2



SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA Recibidas en Total 27

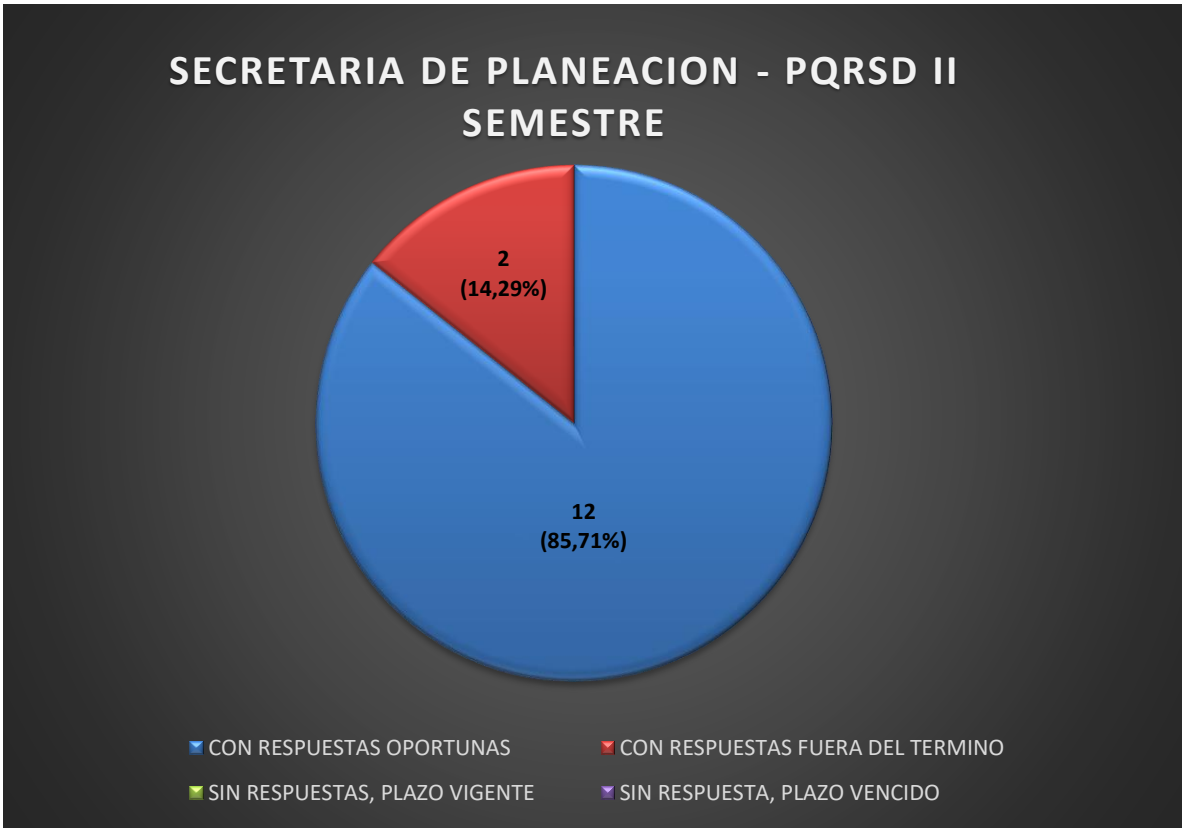
- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas 17
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 5
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 3
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 2



SECRETARIA DE MOVILIDAD Recibidas en Total 47

- Cumplimiento de términos

✓ Con Respuestas Oportunas	34
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	12
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1



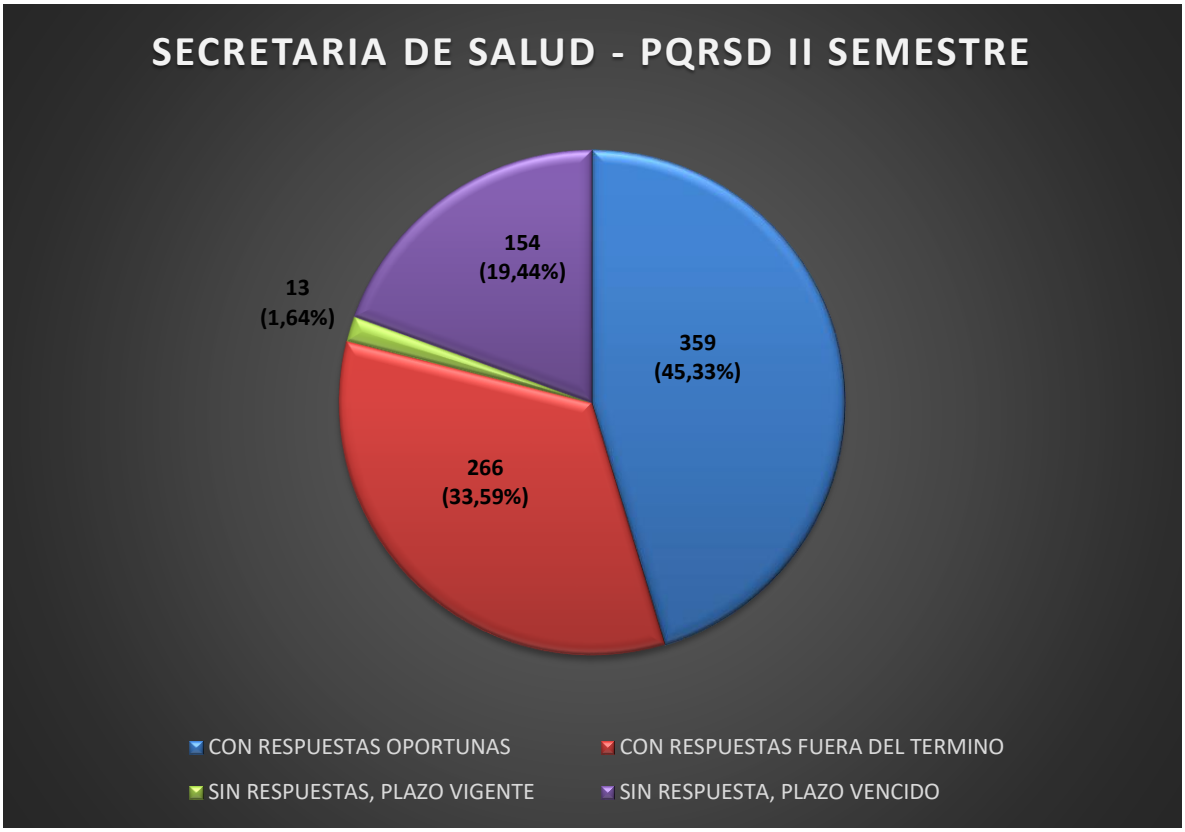
SECRETARIA DE PLANEACION Recibidas en Total 14

- Cumplimiento de términos

✓ Con Respuestas Oportunas	12
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	2
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

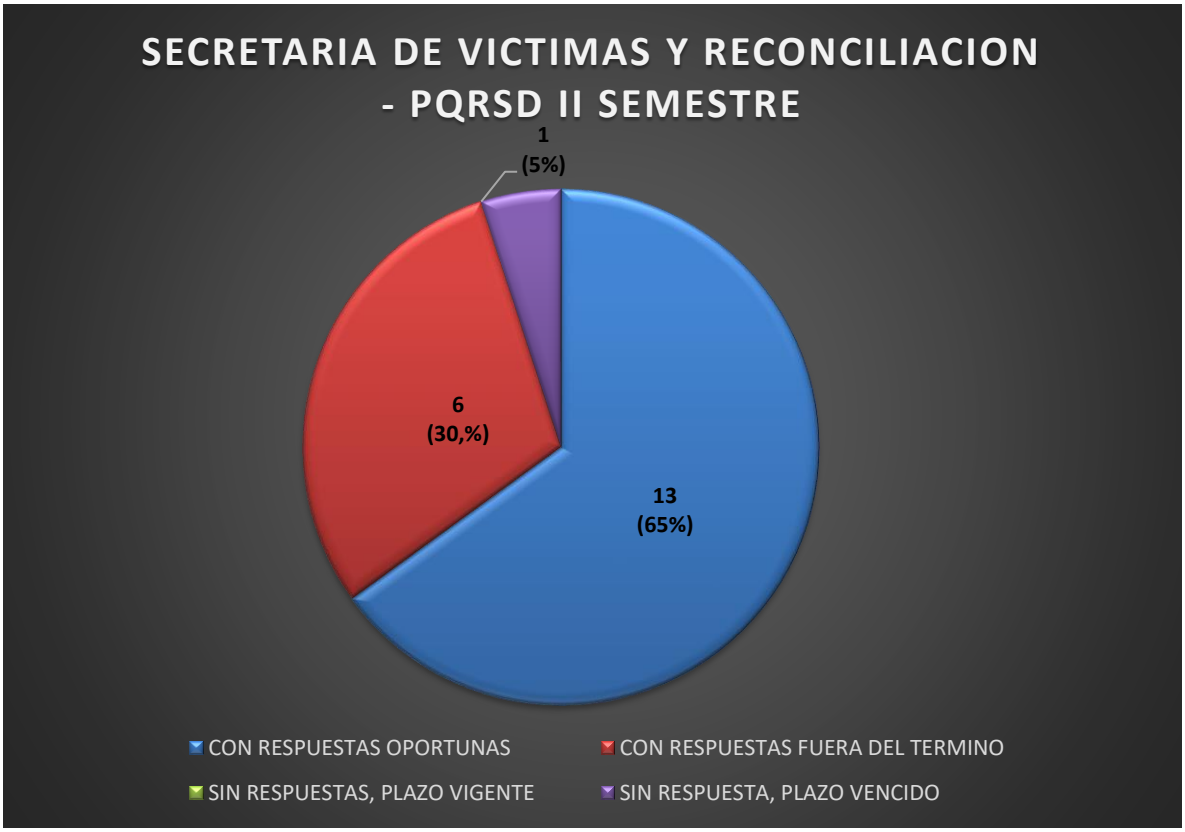
BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



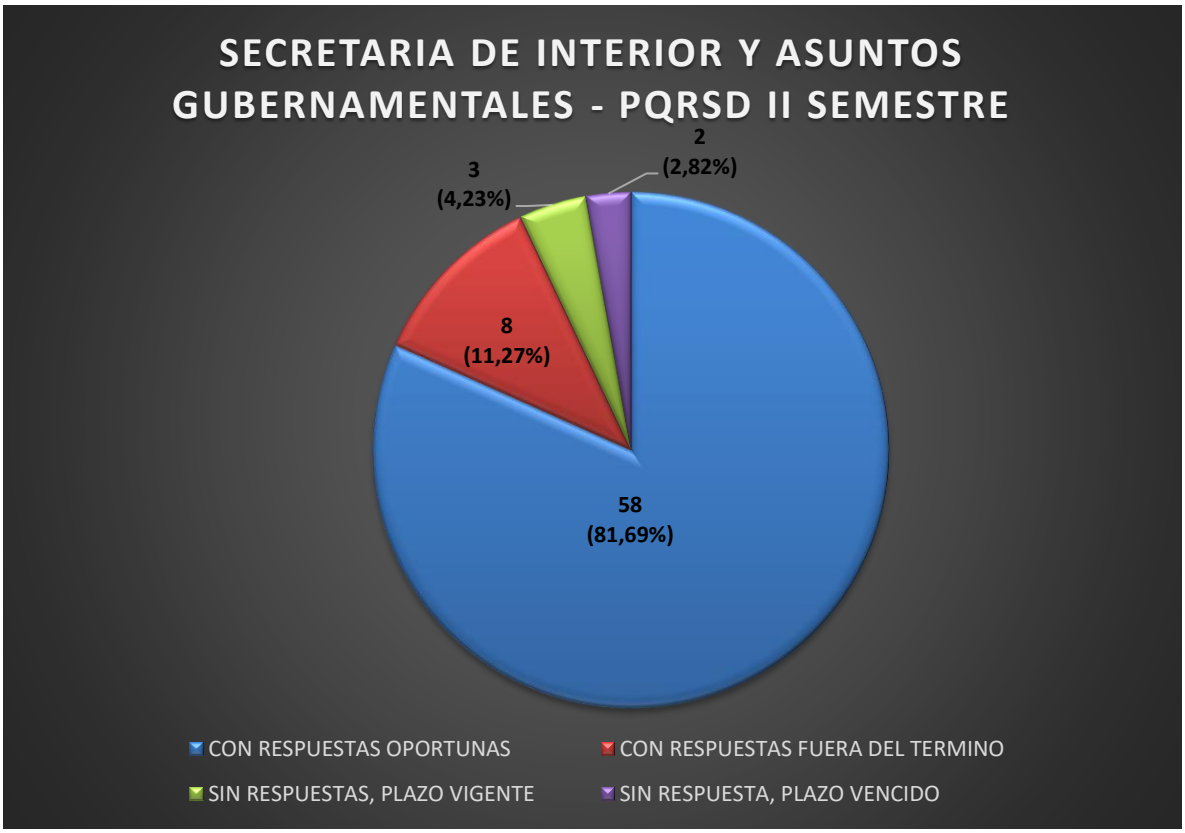
SECRETARIA DE SALUD Recibidas en Total 792

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas 359
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 266
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 13
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 154



SECRETARIA DE VICTIMAS Y RECONCILIACION — Recibidas en Total 20

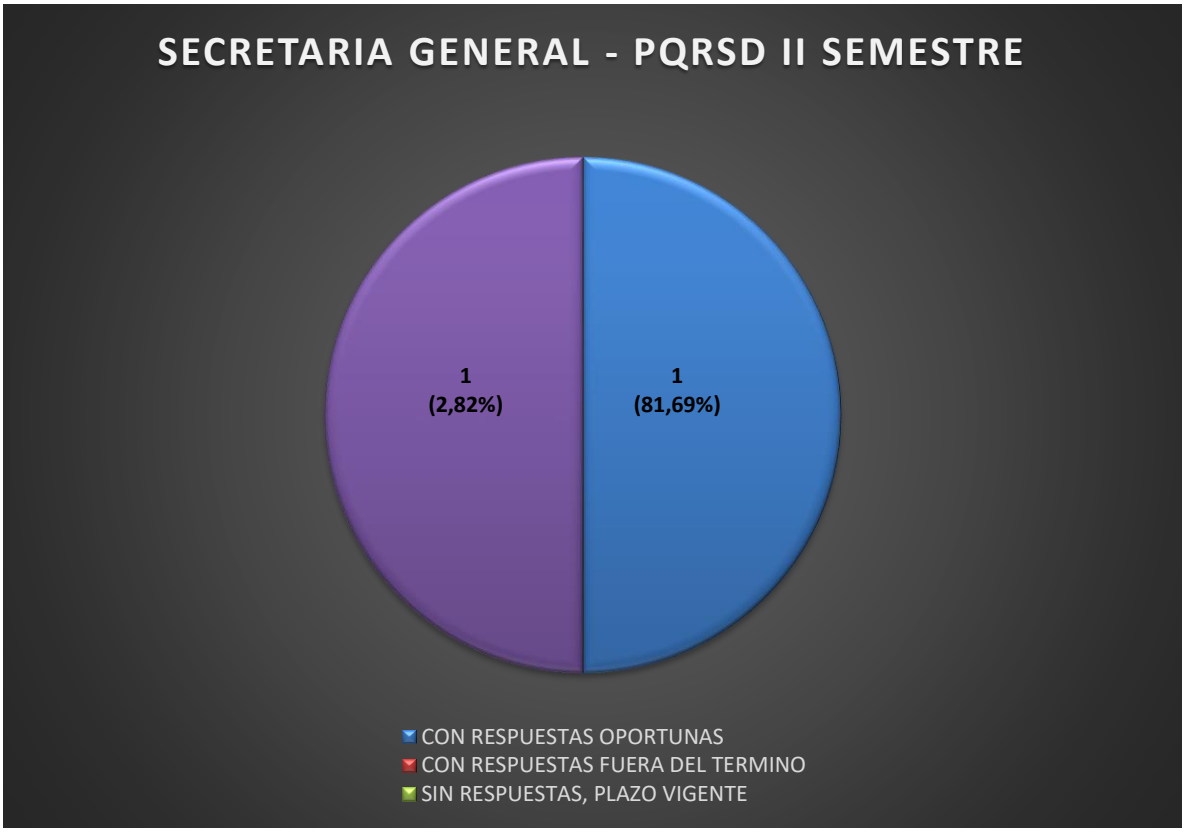
- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas 13
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 6
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 0
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 1



SECRETARIA DE INTERIOR Y ASUNTOS GUBERNAMENTALES

Recibidas en Total 71

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas 58
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 8
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 3
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 2



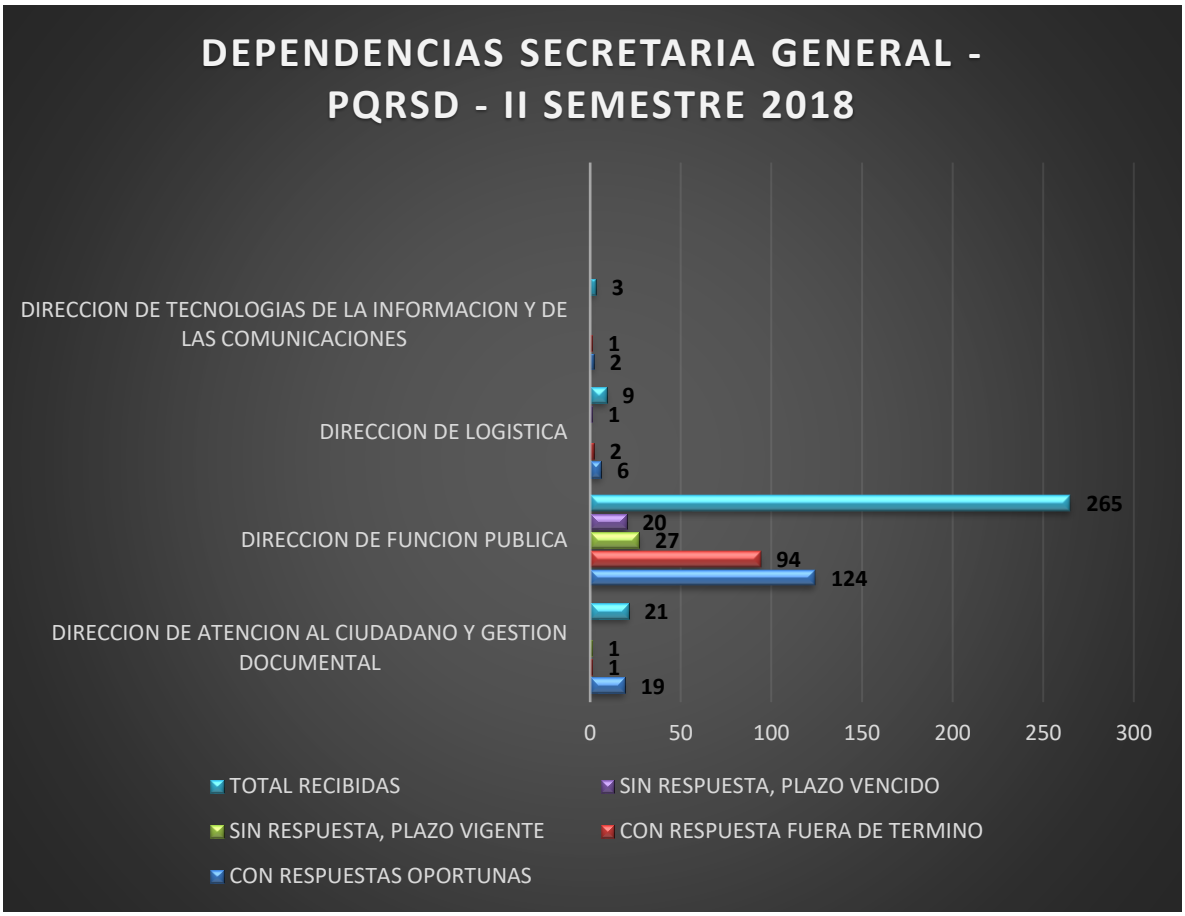
SECRETARIA GENERAL Recibidas en Total 1

- Cumplimiento de términos

✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

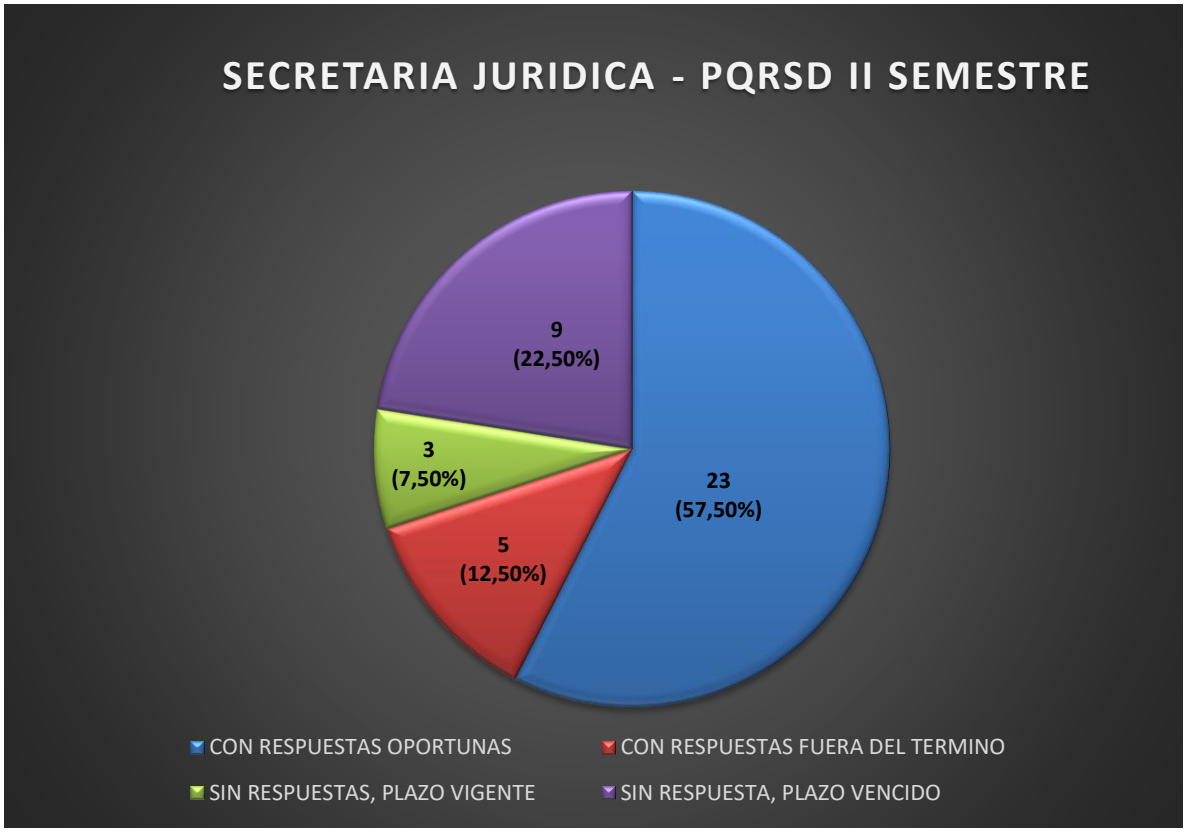
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



CUMPLIMIENTO DE TERMINOS	CON RESPUESTAS OPORTUNAS	CON RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA, PLAZO VIGENTE	SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	TOTAL RECIBIDAS
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTOAL	19	1	1	0	21
DIRECCION DE FUNCION PUBLICA	124	94	27	20	285
DIRECCION DE LOGISTICA	6	2	0	1	9
DIRECCION DE TIC	2	1	0	0	3

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



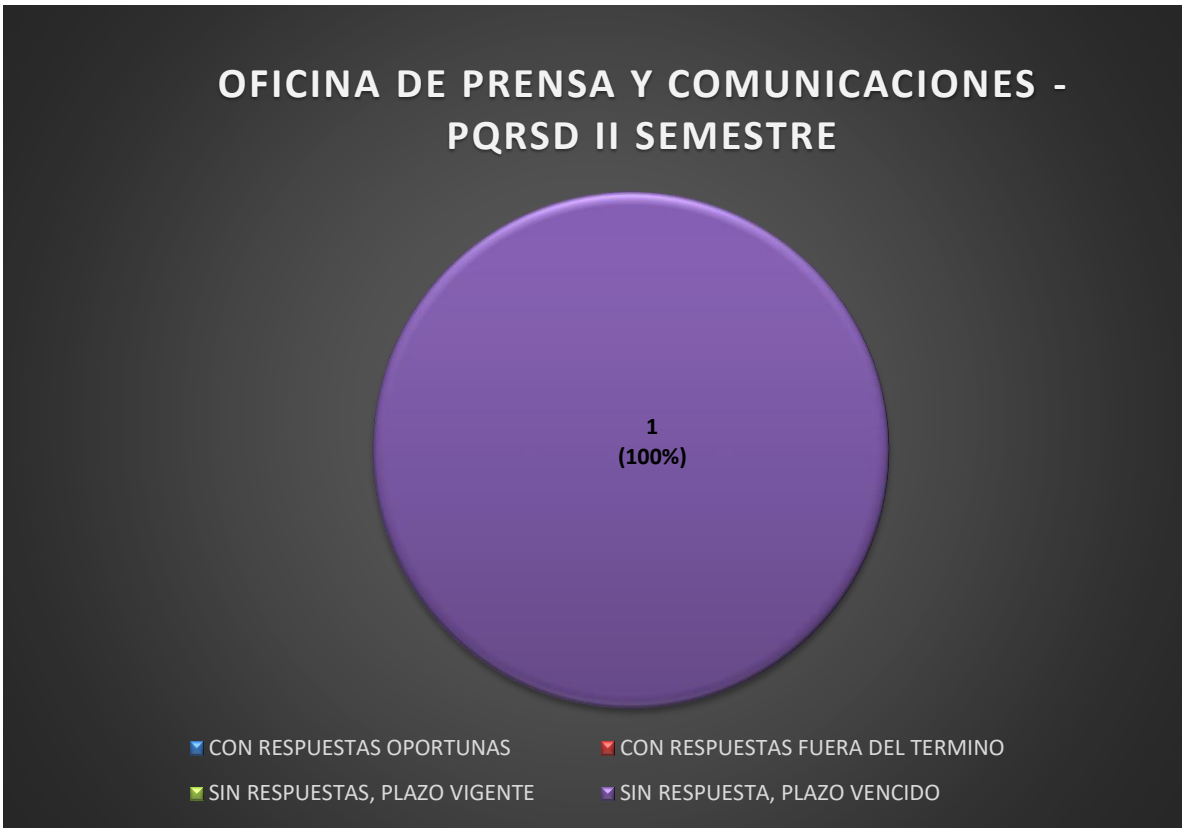
SECRETARIA JURIDICA. Recibidas en Total 40

- Cumplimiento de términos

✓ Con Respuestas Oportunas	20
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	4
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	4

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

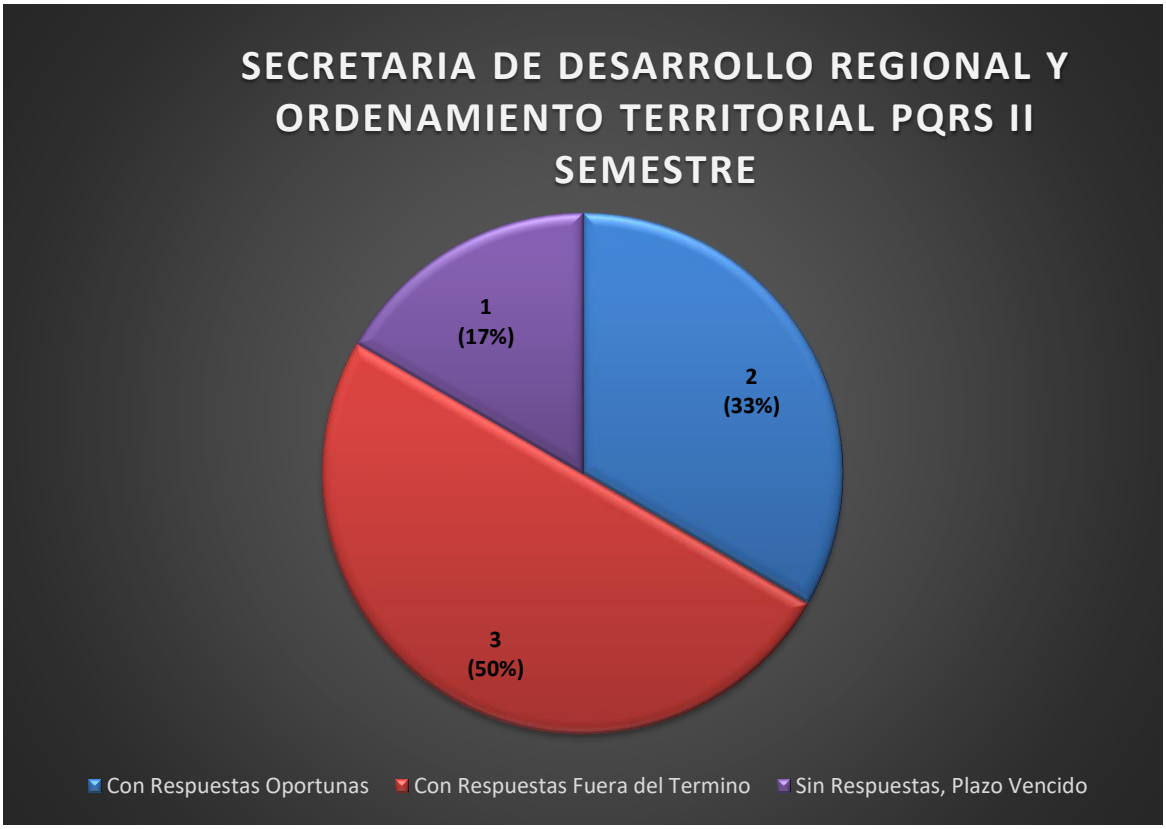
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



DESPACHO DEL GOBERNADOR — Recibidas en Total 1

- Cumplimiento de términos

✓ Con Respuestas Oportunas	0
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1



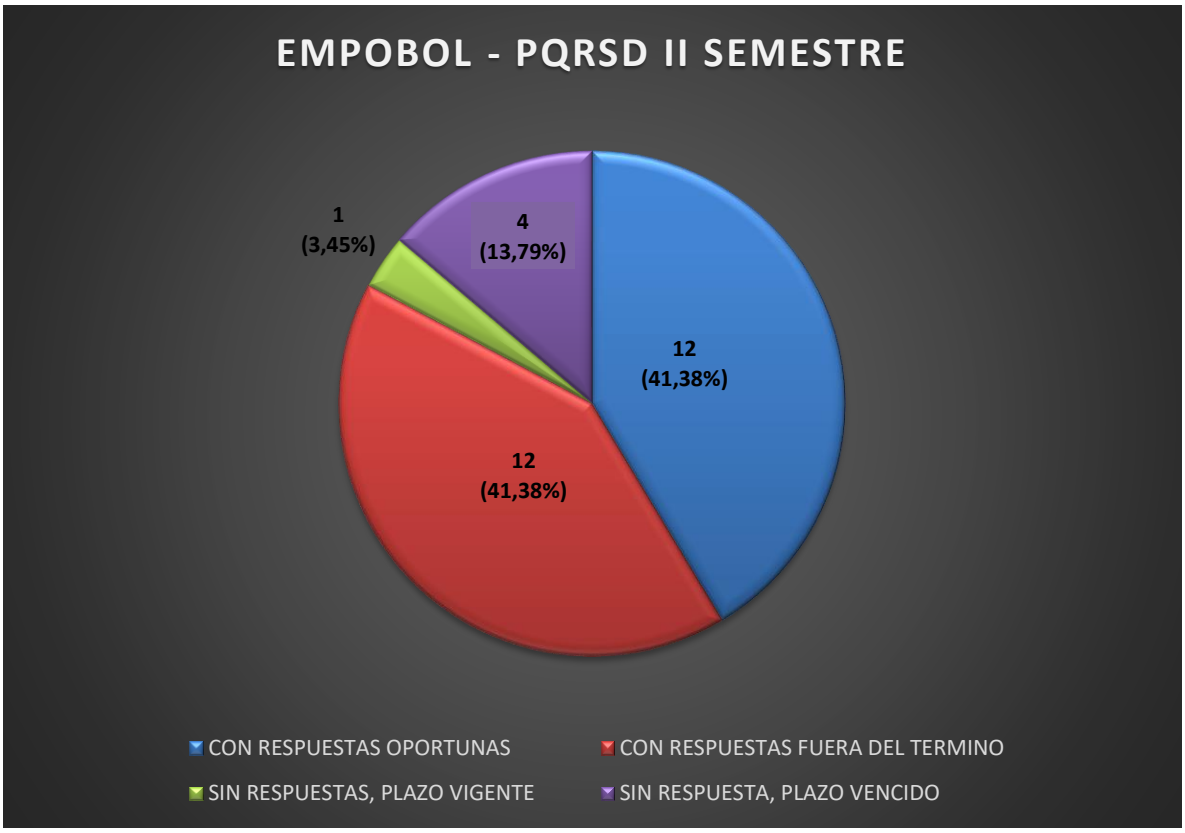
SECRETARIA DESARROLLO REGIONAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL

Recibidas en Total 6

- Cumplimiento de términos
  - ✓ Con Respuestas Oportunas 2
  - ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 3
  - ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 0
  - ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 1

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

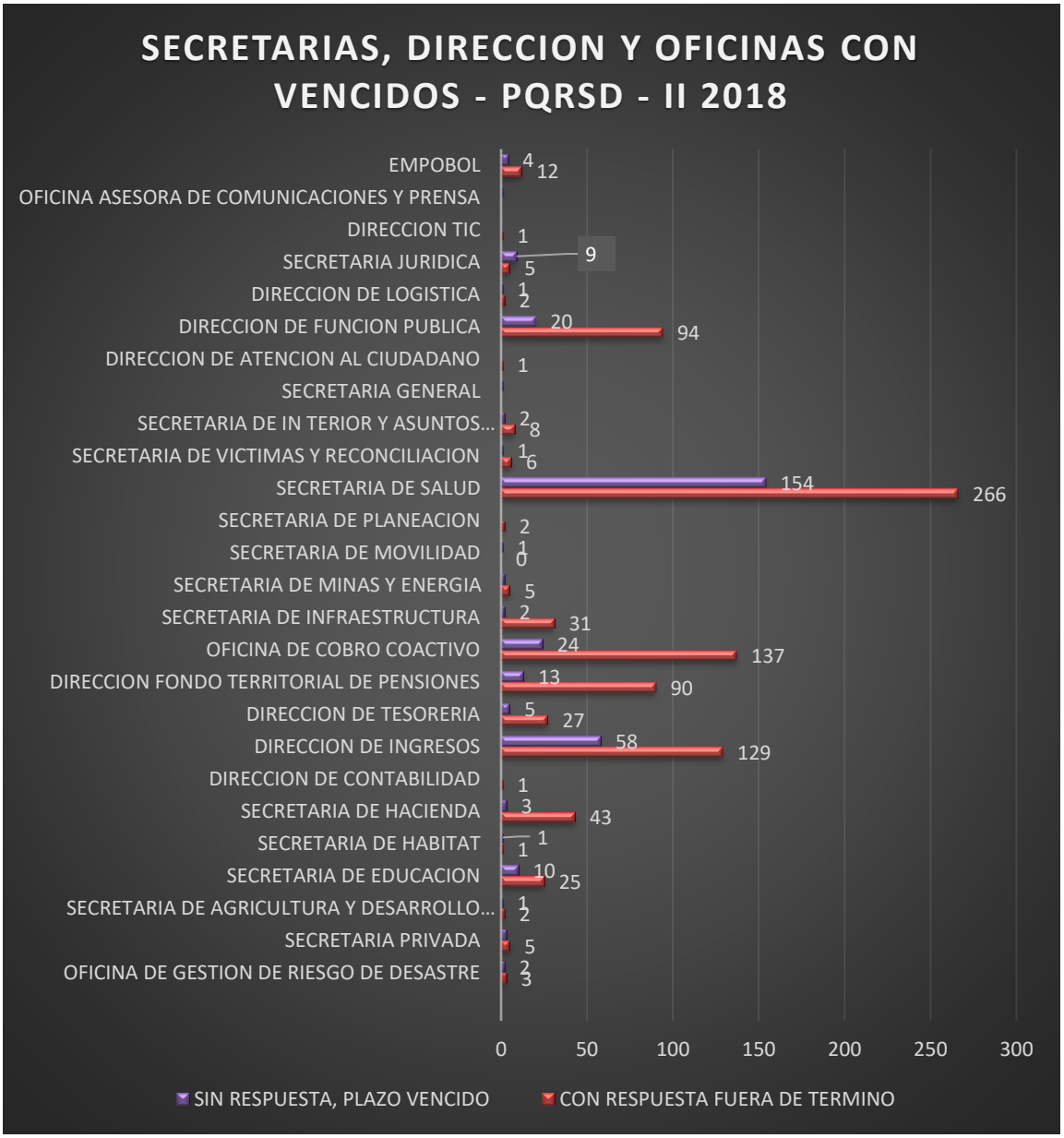


EMPOBOL Recibidas en Total 29

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas 12
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 12
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 1
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 5

En un total de **3021 PQRSD**, correspondiente al 100%, fueron recibidas en la entidad, siendo que **1628**, correspondiente al 53.88%, cumplieron dentro de los términos establecidos por la ley para respuestas de todas las peticiones, quejas y reclamos recibidos durante el segundo semestre de la vigencia 2018.

Las secretarias detalladas a continuación son las que presentaron respuestas fuera del término y no contestadas con plazo vencido, en las PQRSD que llegaron a sus bandejas de entradas por el sistema SIGOB.



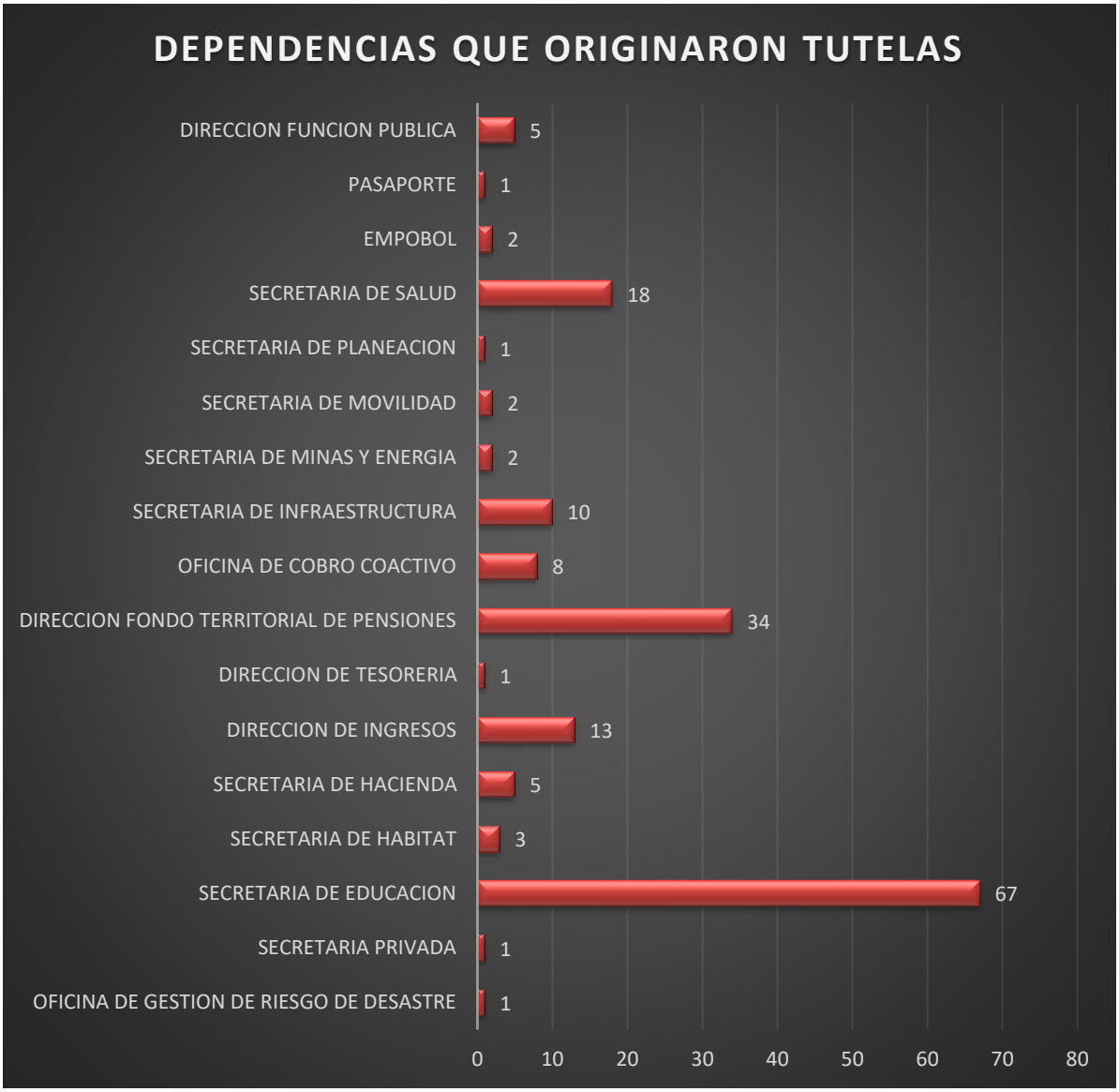
BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

CUMPLIMIENTO DE TERMINOS	CON RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO
OFICINA DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRE	3	2
SECRETARIA PRIVADA	5	3
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO REGIONAL	2	1
SECRETARIA DE EDUCACION	25	10
SECRETARIA DE HABITAT	1	1
SECRETARIA DE HACIENDA	43	3
DIRECCION DE CONTABILIDAD	1	0
DIRECCION DE INGRESOS	129	58
DIRECCION DE TESORERIA	27	5
DIRECCION FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	90	13
OFICINA DE COBRO COACTIVO	137	24
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	31	2
SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	5	2
SECRETARIA DE MOVILIDAD	0	1
SECRETARIA DE PLANEACION	2	0
SECRETARIA DE SALUD	266	154
SECRETARIA DE VICTIMAS Y RECONCILIACION	6	1
SECRETARIA DE IN TERIOR Y ASUNTOS GUBERNAMENTALES	8	2
SECRETARIA GENERAL	0	1
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1	0
DIRECCION DE FUNCION PUBLICA	94	20
DIRECCION DE LOGISTICA	2	1
SECRETARIA JURIDICA	5	9
DIRECCION TIC	1	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y PRENSA	0	1
EMPOBOL	12	4

Por no respuesta a las **PQRSD**, se interpusieron a la Gobernación de Bolívar **174** Tutelas de las cuales **71** se han fallado en contra de la Entidad, y **52** han sido favorables a la Gobernación, quedando **51,** aun sin fallo por parte del ente judicial, el siguiente cuadro precisa la información anterior:

DEPENDENCIAS	**TUTELAS**
OFICINA DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRE	1
SECRETARIA PRIVADA	1
SECRETARIA DE EDUCACION	67
SECRETARIA DE HABITAT	3
SECRETARIA DE HACIENDA	5
DIRECCION DE INGRESOS	13
DIRECCION DE TESORERIA	1
DIRECCION FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	34
OFICINA DE COBRO COACTIVO	8
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	10
SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	2
SECRETARIA DE MOVILIDAD	2
SECRETARIA DE PLANEACION	1
SECRETARIA DE SALUD	18
EMPOBOL	2
PASAPORTE	1
DIRECCION FUNCION PUBLICA	5


DEPENDENCIAS QUE ORIGINARON TUTELAS
DIRECCION FUNCION PUBLICA
5
PASAPORTE
1
EMPOBOL
2
SECRETARIA DE SALUD
18
SECRETARIA DE PLANEACION
1
SECRETARIA DE MOVILIDAD
2
SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA
2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
10
OFICINA DE COBRO COACTIVO
8
DIRECCION FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES
34
DIRECCION DE TESORERIA
1
DIRECCION DE INGRESOS
13
SECRETARIA DE HACIENDA
5
SECRETARIA DE HABITAT
3
SECRETARIA DE EDUCACION
67
SECRETARIA PRIVADA
1
OFICINA DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRE
1
0
10
20
30
40
50
60
70
80

AUTODIAGNÓSTICO EMITIDO POR PARTE DE LA DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL

- **Fortalezas:**

- Los Enlaces de PQRSD atienden de manera positiva los requerimientos efectuados por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- La mayoría de Secretarías asisten a las reuniones de seguimiento de PQRSD, como consta en las actas de las mismas.
- Los Enlaces PQRSD demuestran una actitud positiva y de compromiso frente a las visitas personalizadas que se les realiza, en el sentido de que en el registro de las mismas logra evidenciarse el estado de las peticiones.

- **Debilidades:**

Dentro de las debilidades que se evidencian en los procesos son notorias y concurrentes las siguientes:

- Falta de confirmación de trámite a los derechos de petición en el Sigob.
- Términos de ley especiales no se encuentran en el SIGOB: Se ha solicitado a la Dirección de Telecomunicaciones TICS sobre la inclusión de los términos especiales de ley.
- Compromiso de algunos contratistas para contestar los derechos de petición y responsabilidad de funcionarios designados de respuesta de PQRSD.
- Deshabilitación del SIGOB a funcionarios que se van a vacaciones o están en licencia de trabajo y a los contratistas que les terminó la ejecución de sus contratos de prestación de servicios.
- Falta de efectividad y prestación de servicio por parte de TEMPOEXPRESS y TECNOSOFT.
- Algunos Enlaces no atienden los compromisos de las reuniones de seguimiento de PQRSD.

- Falta de vinculación por parte de Secretarios y Directores a la gestión de los PQRSD.

✓ **NOVEDADES**

- Se reporta informe de las encuestas de satisfacción de atención al ciudadano realizadas en el tercer y cuarto trimestre de 2018:

- Tercer trimestre: Las encuestas fueron realizadas en las instalaciones de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, en el periodo comprendido entre el 2 de julio al 28 de septiembre de 2018, arrojando un número total de personas encuestadas de **treinta y nueve (39) encuestas de satisfacción al ciudadano** y **treinta y uno (31) encuestas de opinión**. La tabulación arrojó como resultado el siguiente:

TABULACION ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO

CALIFICACION	**Trato , actitud, cortesía y atención por parte de los servidores (# Personas)**	**Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su trámite (# Personas)**	**Calificación del horario de atención al público (# Personas)**	**Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público (# Personas)**
Excelente	33	26	32	30
Bueno	6	11	7	8
Regular		2		1
Malo				
TOTAL	39	39	39	39

- Cuarto trimestre: Las encuestas fueron realizadas en las instalaciones de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, en el periodo comprendido entre el 1 de Octubre al 31 de Diciembre de 2018, arrojando un número total de personas

encuestadas de **veinte (20) encuestas de satisfacción al ciudadano y veinte y seis (26) encuestas de opinión**. Las cuentas y tabulación arrojaron como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

TABULACION ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO
UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO

CALIFICACION	**Trato , actitud, cortesía y atención por parte de los servidores (# Personas)**	**Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su trámite (# Personas)**	**Calificación del horario de atención al público (# Personas)**	**Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público (# Personas)**
Excelente	16	15	15	16
Bueno	4	5	4	3
Regular			1	1
Malo				
TOTAL	20	20	20	20

- Se adoptará e implementará Protocolo de Buen uso del SIGOB y de transferencias de peticiones transversales.
- Se proyectó y aprobó el ABC del Manual del PQRSD, como herramienta práctica para el conocimiento de los ciudadanos sobre el trámite de los PQRSD en la Gobernación de Bolívar.

RECOMENDACIONES

- Cumplir con lo establecido en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia en el Componente 3, en la actividad “Habilitar espacios para interponer peticiones”, referente a:

  - Contar con una validación de campos en los formularios electrónicos deberán que permita indicarle al ciudadano si le hace falta incluir alguna información. Y, si el ciudadano insiste en la radicación con elementos faltantes, el formulario debe permitir la radicación y dejar constancia, en el acuse de recibo de los requisitos o documentos faltantes en los términos del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011.

- Cumplir con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con los términos para el cumplimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos.

- Incluir en el formato el que se registran las PQRSD recibidas en la Entidad, una columna que permita identificar y seleccionar si las Peticiones corresponde a cualquier petición, a la petición de documentos, a consultas de materias a su cargo o a peticiones entre autoridades, con el fin de tener claridad en el término que se debe otorgar para el cumplimiento de la misma.

- Notificar a la Oficina de Control Interno, para que de conformidad con sus competencias realice las actuaciones pertinentes en aras de emitir actuaciones preventivas a que haya lugar, cuando se incumplan los cumplimientos de los términos para la contestación de PQRSD.

- Se invitara nuevamente a la Dirección de las TIC, para que su participación sea activa y proactiva en las reuniones de seguimiento y control de PQRSD para que atiendan los requerimientos concernientes a SIGOB.

- Se enviara reportes por medio físico, mediante oficio dirigidos a los Secretarios de Despacho, Directores, Jefes de Oficina y/o Líderes de Grupo, por parte de la oficina de control interno, de acuerdo al reporte generado de las reuniones de seguimiento de las PQRSD, para que los mismos tengan conocimiento de la situación de las peticiones y tomen las medidas pertinentes para su solución.

- La Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, realizara reuniones trimestrales con dependencias con alto índice de peticiones en mora.