



INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA

Informe Semestral de Seguimiento al Trámite de Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD

PRIMER SEMESTRE DE 2021

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, AGOSTO DE 2021

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015 y la Ley 87 de 1993, realizó el presente seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2021, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en el tema.

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y documentos, consultas, sugerencias, reconocimientos y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones pertinentes, para contribuir al mejoramiento continuo de la entidad y fortalecer la confianza del ciudadano frente al Instituto.

2. ALCANCE

Verificación al cumplimiento del Proceso “ATENCIÓN AL CIUDADANO”, y a los diferentes Subprocesos establecidos y al procedimiento “ACIU-PQR-P002 - RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS”, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, en el periodo comprendido entre 01 de enero y el 30 de junio de 2021, así como la verificación al cumplimiento de la normatividad vigente y temas transversales al mismo, teniendo en cuenta adicionalmente la contingencia generada como consecuencia de las declaratorias de emergencia sanitaria y económica decretadas por el Gobierno Nacional en el marco de la pandemia por covid-19.

3. METODOLOGÍA.

Para la realización del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno tomó como insumo, la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, la cual contiene el detalle de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, allegados al Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021, los dos informes trimestrales presentados por dicho grupo durante el mismo periodo, la información brindada en la página Web del Instituto, la normatividad vigente y el procedimiento ACIU- PQR-P002 documentado en el aplicativo Diamante del Instituto.

4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia - Art. 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”.

Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1755 del 30 de junio del 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo”.

Decreto 491 del 28 de marzo 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 públicas 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”

Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 13 y siguientes”.

Ley 734 de 2002. “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Artículo 34, numerales 19, 34 y 37”.

Resolución 091279 del 09 de febrero de 2021, expedida por la Gerencia General, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA” la cual deroga la resolución 17444 del 29 de noviembre del 2016.

5. MECANISMOS DE ATENCIÓN A LAS PQRS DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO.

- En la página Web del Instituto en el link: Atención al Ciudadano, se ubican entre otros los siguientes enlaces:

- **Cómo presentar una petición, queja o reclamo.**

En este enlace se presentan las instrucciones y los diferentes sitios y canales donde los ciudadanos y funcionarios pueden manifestar sus ideas e inquietudes de forma verbal o escrita, con relación a la gestión institucional.

- **Formulario de Peticiones (PQRS)**

Enlace del Sistema de Quejas y Reclamos en el que se registra el requerimiento de forma anónima o con identificación.

- **Definiciones.**

Es un enlace guía en el que se presenta con claridad el significado de cada una de las modalidades de petición.

- **Respuestas a Peticiones Anónimas.**

Enlace donde se presentan por Subgerencias, las respuestas a las peticiones recibidas de forma anónima, las cuales se podrán verificar con el número de radicado que fueron registradas.

- Los canales establecidos por el Instituto, para la recepción de las peticiones que presentan los ciudadanos, se señalan a continuación:

CANAL TELEFÓNICO	Línea Gratuita para el resto del País - 018000185630
	Teléfonos en Bogotá : (57 1) 7563030 Ext. 3761
CANAL FÍSICO O POSTAL	Oficinas Nacionales – Grupo Gestión Documental. Carrera 68A No 24B - 10 Edificio Plaza Claro, Torre 3 Piso 6
	Grupo Atención al Ciudadano, Carrera 68A No 24B - 10 Edificio Plaza Claro, Torre 3 Piso 6 – Atención personalizada de lunes a viernes de 7:30 a 4:30 jornada continua.
	Buzones de sugerencias localizados en las oficinas del ICA, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos a nivel nacional
	Oficinas Regionales – Sedes Administrativas
CANAL VIRTUAL	Página Web: www.ica.gov.co , Link "Atención al Ciudadano"
	Correo Electrónico Institucional: contactenos@ica.gov.co

6. RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRS DEL INSTITUTO.

El Instituto en cumplimiento de la Ley 1755 del 2015, Resolución 091279 del 09 de febrero de 2021 y del procedimiento recepción, direccionamiento, respuesta y seguimiento de PQR (ACIU- PQR-P-002 -V3), liderado por el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad realizó las siguientes actividades durante el primer semestre de 2021:

- ✓ Recibir, verificar y radicar las peticiones, recibidas a través de los diferentes medios establecidos por el ICA.
- ✓ Revisar los buzones de atención al ciudadano dos veces por mes en compañía de un testigo.
- ✓ Recibir la planilla de correspondencia y verificar las peticiones y cumplimiento de requisitos.
- ✓ Analiza el contenido de la petición.
- ✓ Clasifica según el tipo de petición.
- ✓ Direcciona el trámite a la dependencia responsable de dar respuesta.
- ✓ Registra la información de la petición recibida, en la forma 4-574 Versión 02 de 2016 "Registro, seguimiento y control de peticiones".
- ✓ Verifica diariamente las respuestas emitidas a las peticiones.
- ✓ En caso que la petición esté a tres (3) días de vencerse, según el tiempo para el trámite, envía un mensaje de alerta al área responsable de dar respuesta.
- ✓ Actualiza la base de datos con las respuestas generadas por las áreas.
- ✓ Al final de cada trimestre elabora el informe con la información de las peticiones recibidas y la respectiva gestión para su posterior publicación.

En virtud al análisis realizado, a continuación, se presenta la verificación de cumplimiento de las actividades descritas anteriormente. En primer lugar, respecto a la recepción, verificación y radicación de peticiones recibidas por los diferentes medios establecidos, la revisión de los buzones y la recepción de planilla de correspondencia se encuentra que el Grupo de Atención al Ciudadano dio cumplimiento a la actividad.

Por otro lado, respecto al análisis del contenido de la petición y clasificación según su tipo, se encuentra que no se está realizado a cabalidad, pues en algunas situaciones, específicamente oficios informativos han sido clasificados como denuncia, razón por la cual se hace necesario establecer controles más precisos para el cumplimiento de esta actividad, pues es muy importante la clasificación de las PQRS para dar respuesta concreta a las mismas.

Respecto al direccionamiento y el trámite a la dependencia responsable de dar respuesta, se encuentran falencias respecto a las denuncias por corrupción, pues en la mayoría de ocasiones se trasladan al Grupo de Gestión contractual, cuando deben ser remitidas a la Subgerencia Administrativa y Financiera, específicamente al Grupo de Procesos Disciplinarios.

7. SEGUIMIENTO.

7.1. ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE INFORMES.

Una vez verificada la información publicada en la página web del Instituto, se evidenció la publicación de los dos informes trimestrales del primer semestre del año, sobre el seguimiento de los canales de servicio de la entidad, para la vigencia 2021, en el enlace <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/seguimiento-canales-de-servicio>, presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento al procedimiento ACIU-PQR-P-002 “RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS”.

No obstante, la Oficina de Control Interno a partir del análisis de los referidos informes y la base de datos (forma 4-019), identificó algunas diferencias que dan lugar a las siguientes observaciones:

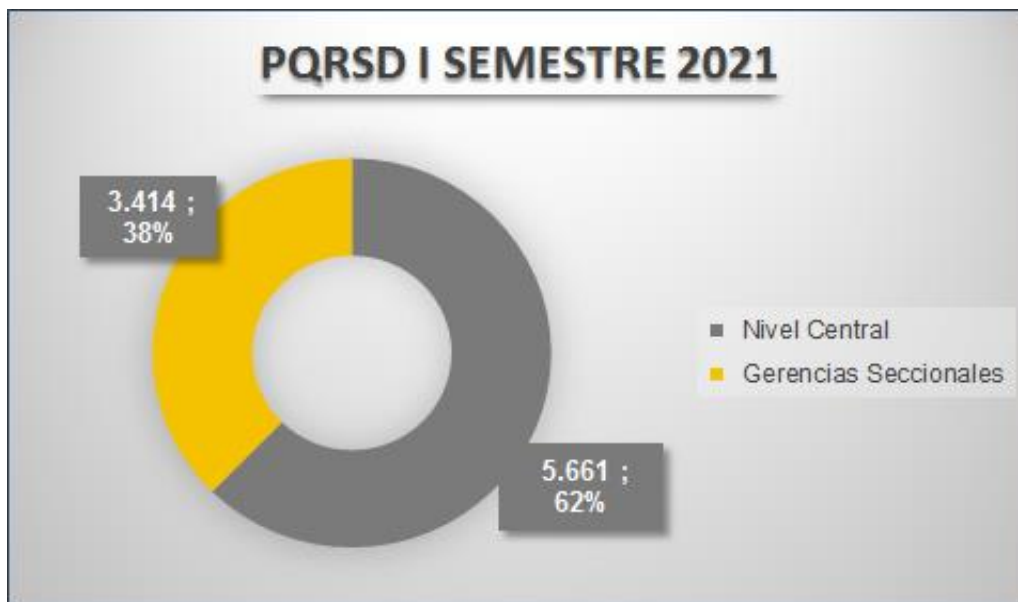
- Se presenta diferencias entre los valores registrados en los informes trimestrales y la información enviada por el Grupo, mediante la forma 4-019 referente a las solicitudes de PQRS no atendidas. (Informes trimestrales: 330 – Base de datos: 218).
- En el numeral 1.16 “Medio de comunicación utilizado por los usuarios” del informe del primer trimestre, se presenta diferencia entre el valor total reportado y la suma de los valores referidos, de igual forma se evidencia diferencia entre este informe y lo reportado a la Oficina de Control Interno mediante la forma 4-019.
- Referente al numeral 1.4 “Oportunidad en la atención de las peticiones” se presentan diferencias entre los valores reportados a la OCI mediante la forma 4-019 y los presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano en los informes trimestrales.

7.2. DESARROLLO.

Se pudo constatar que el formulario electrónico de PQRS que se encuentra en la página Web del Instituto en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, enlace 1. Mecanismos de Contacto con el ICA, numeral 1.1.5 Formulario Electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se encuentra en funcionamiento, de igual forma dentro del horario de 7:30 a 4:30 en dicho link se encuentra un aviso, indicando que para realizar seguimiento a las peticiones radicadas se puede realizar mediante el correo electrónico atencionalciudadano@ica.gov.co

De acuerdo a la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, se presenta la siguiente información:

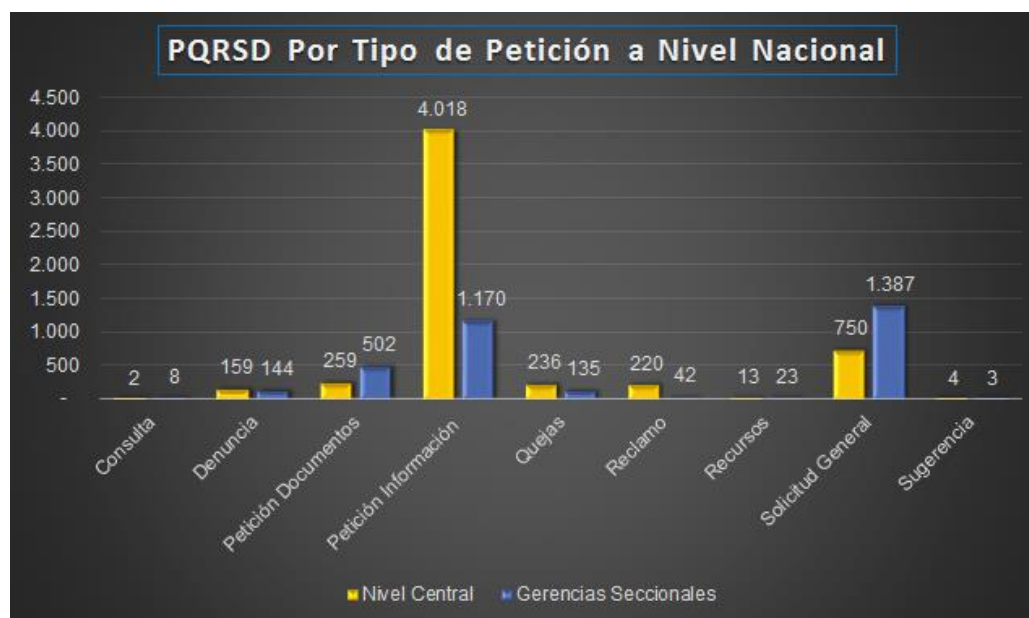
- 7.2.1. En el primer semestre de 2021, fueron recibidas un total de 9.075 PQRSD, de las cuales 3.414 se presentaron en las gerencias seccionales y 5.661 corresponden al nivel central, presentándose una disminución respecto al semestre inmediatamente anterior.



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2021

- 7.2.2. PQRSD Recibidas por Tipo de petición.

A continuación se presenta gráfica y cuadro que refleja el tipo de petición y el total de radicados por cada una:



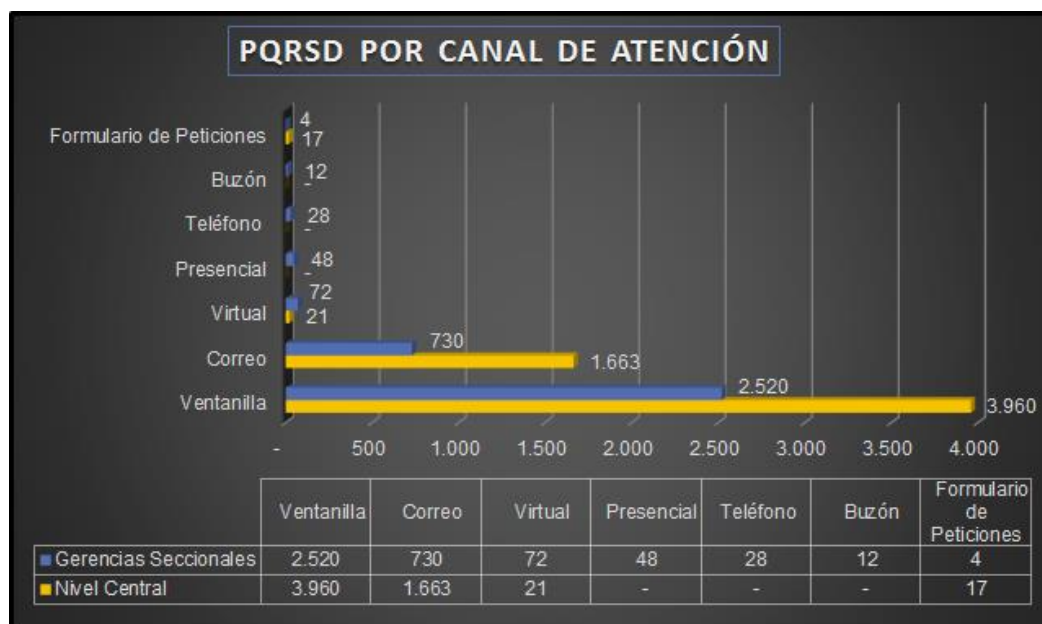
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2021

Tipo de Petición	Total Radicados	Porcentaje
Consulta	10	0,11%
Denuncia	303	3,34%
Petición Documentos	761	8,39%
Petición Información	5.188	57,17%
Quejas	371	4,09%
Reclamo	262	2,89%
Recursos	36	0,40%
Solicitud General	2.137	23,55%
Sugerencia	7	0,08%
Total	9.075	100,00%

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2021

Teniendo en cuenta la información antes relacionada, se evidencia que para el presente periodo de seguimiento, las tipologías más representativas a nivel nacional son: la petición de información con un porcentaje del 57,17%, seguida de las solicitudes generales con un 23,55% y petición de documentos con un 8,39%, continuando con la misma tendencia del semestre anterior.

7.2.3. PQRSD por Canal de Atención.



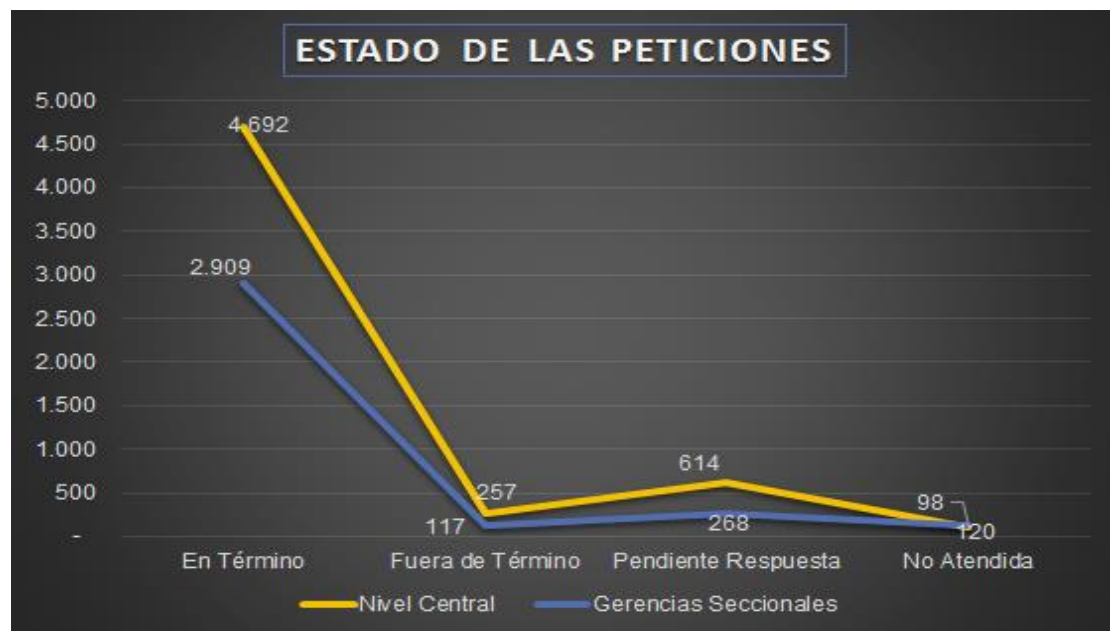
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2021

Se observa que, para el primer semestre de 2021 los medios de recepción más utilizados por los ciudadanos para efectuar el registro de sus peticiones ante la entidad, tanto a nivel central como seccional, continuaron siendo la ventanilla única de correspondencia y el correo electrónico.

7.2.4. Estado de las Peticiones.

Del total de peticiones recibidas en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2021, de acuerdo a la base de datos presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano, se respondieron oportunamente un total de 7.601 (84%), 374 (4%) se respondieron de manera extemporánea, 882 (10%) corresponden a tipos de peticiones que se encuentran pendiente de respuesta y 218 (2%) no fueron atendidas.

A continuación, se presenta la representación gráfica de dichos estados divididos a nivel Central y Seccional.

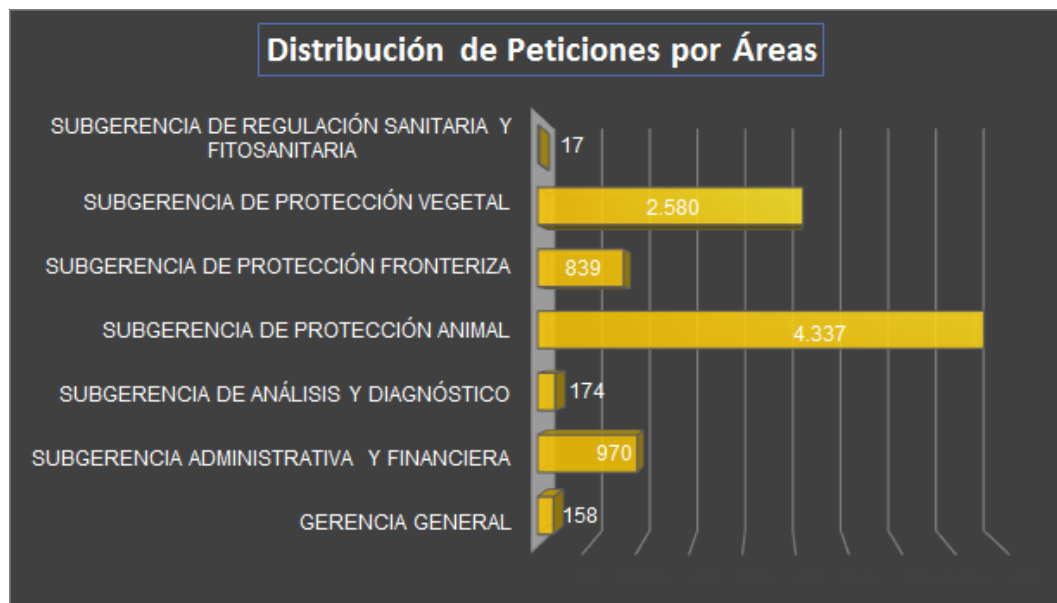


Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2021

7.2.5 Distribución de Peticiones por Áreas.

De las 9.075 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas con mayor asignación son la Subgerencia de Protección Animal con 4.337, Subgerencia de Protección Vegetal con 2.580 y la Subgerencia Administrativa y Financiera con 970 peticiones.

La información sobre el número de peticiones asignadas a las diferentes dependencias del Instituto, se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2021

Por otra parte, en la siguiente tabla se presenta el detalle por dependencia de peticiones no atendidas en el I Semestre de 2021:

Distribución de peticiones por áreas	Peticiones Recibidas	Peticiones No atendidas	%
Gerencia General	158	23	14,6%
Subgerencia Administrativa y Financiera	970	38	3,9%
Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	174	-	0,0%
Subgerencia de Protección Animal	4337	77	1,8%
Subgerencia de Protección Fronteriza	839	3	0,4%
Subgerencia de Protección Vegetal	2580	77	3,0%
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	17	-	0,0%
Total	9.075	218	2,4%

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2021

De las 9.075 peticiones recibidas, 218 no fueron atendidas por las diferentes dependencias del Instituto, equivalentes al 2,4% del total de PQRSD del I semestre de 2021.

En comparación con el semestre inmediatamente anterior, se presenta una disminución del 7,5% en las peticiones no atendidas.

	Total	Peticiones No atendidas	Porcentaje
Peticiones I semestre 2021	9.075	218	2,4%
Peticiones II semestre 2020	12.491	1.233	9,9%
Porcentaje de disminución			7,5%

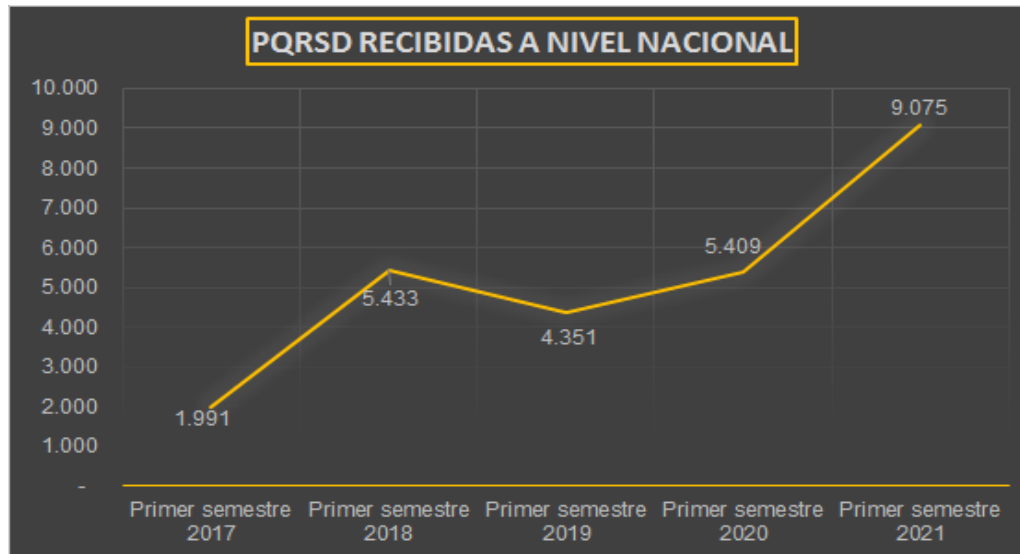
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2021



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2021

El número de peticiones no atendidas en este semestre fue inferior al del semestre anterior, sin embargo, continúa presentándose una cantidad considerable de peticiones no atendidas (218), por lo cual se debe continuar trabajando en tomar las medidas necesarias para su gestión.

7.2.6 Comparación PQRSD recibidas en periodos anteriores Oficinas Nacionales.



Fuente: Informes de Seguimiento Control Interno 2017 – 2018 – 2019 – 2020 – 2021

De acuerdo a lo observado en la gráfica anterior, el número de PQRSD recibidas a nivel nacional, en los primeros semestres de los últimos años, ha tenido una variable constante de aumento, lo que evidencia una mayor demanda de información asociada a los servicios misionales del instituto.

8. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Según la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad, en el periodo de verificación se recibieron cinco (5) peticiones por parte de las veedurías ciudadanas y control social, las cuales se detallan a continuación:

Tipo de Petición	Cantidad	Medio de recepción	Grupo de Trabajo	Fecha de recibo de la petición en el ICA	Contestada en Término	Observación
Solicitud General	1	Ventanilla Única de Correspondencia	Gerencia Seccional	06/01/2021	Si	N/A
Queja	1	Ventanilla Única de Correspondencia	Gerencia Seccional	01/03/2021	Si	N/A
Solicitud General	1	Ventanilla Única de Correspondencia	Grupo de Inocuidad en la Producción Primaria	31/03/2021	Si	N/A
Petición de Información	1	Correo Electrónico	Gerencia General	21/05/2021	No	Se evidencio que en la base de datos (forma 4-019) enviada por el GAC a la OCI, dicha petición se encuentra como no atendida, sin embargo, el grupo remite evidencia de respuesta a esta petición (memorando N° 20212001446).
Petición de Información	1	Correo Electrónico	Subgerencia de Protección Animal	03/06/2021	Si	N/A

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2021



De acuerdo a la información anteriormente mencionada en la tabla y en contraste con el seguimiento realizado en el semestre pasado, se evidenció un aumento de las peticiones realizadas a través de veedurías y control social; por otra parte se observó que una de las peticiones no se contestó dentro de los términos establecidos por la ley 1755 del 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”

9. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN 091279

Con el objeto de dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, el Instituto Colombiano Agropecuario profirió la Resolución 091279 del 9 de febrero de 2021, mediante la cual se reguló el trámite interno de los derechos de petición, trámites, reclamos, denuncias, sugerencias y demás actuaciones que se formulen, tanto ante el Instituto en el nivel central, como seccional.

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 9 de la citada resolución, indica que “le corresponde al Grupo de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, en el nivel central y en el nivel seccional el funcionario al que se haya asignado esta responsabilidad, atender las peticiones verbales hechas por los ciudadanos, en forma presencial, vía telefónica, o por cualquier otro medio oficial autorizado”

se adoptó el "PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS" CÓDIGO ACIU-PQR-P002-V3, en el que se establece la metodología y los requisitos que se deben tener en cuenta tanto para los ciudadanos como los funcionarios del Instituto para la recepción y atención de las PQRS.

Conforme a lo anterior, la Oficina de Control Interno procedió a verificar el cumplimiento articulado, tanto de la Resolución 091279 del 9 de febrero de 2021, como del procedimiento ACIU- PQR-P-002-V3 del 10 de octubre del 2018, en el nivel central en los siguientes términos:

- a. No se dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, relacionado en el Artículo 4, 12 y 13 de la resolución anteriormente mencionada, dado que el Instituto Colombiano Agropecuario ICA a través de las dependencias, no atendió (218) PQRS y no resolvió (374) dentro del término establecido por la Ley, que representan el 4%.
- b. Se evidencio que no se está dando cumplimiento a la actividad relacionada con el artículo 34 “Seguimiento y control” de la precitada resolución 091279, donde indica que: “El Grupo de Atención al Ciudadano implementará un sistema centralizado para realizar el registro, seguimiento y control de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, consultas y demás tipos de solicitudes que presenten los ciudadanos ante el ICA”. Teniendo en cuenta, que dicho Grupo no realiza el seguimiento y control adecuado de las PQRS, dado que se verificó que algunas de estas, se contestan fuera de término, no dan respuesta concreta a los peticionarios y no se remiten al área competente.

10. CONCLUSIONES.

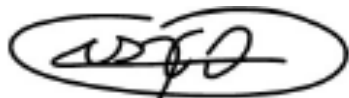
- ❖ Se evidenció la publicación por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de los dos informes trimestrales del primer semestre del año, dando cumplimiento al procedimiento establecido. Sin embargo, nuevamente se evidenciaron inexactitudes en la presentación de datos y diferencias de dichos informes publicados por el mencionado grupo y la información allegada a la Oficina de Control Interno.
- ❖ Se comprobó el funcionamiento en la página Web del Instituto del formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- ❖ Se continúa presentando debilidades en el cumplimiento de los términos de respuesta, lo que podría generar posibles sanciones.
- ❖ Continúa siendo la petición de información y las solicitudes generales el tipo de mecanismo de participación ciudadana más requerido por los usuarios del Instituto a nivel nacional y los menos requerido son las consultas y sugerencias.
- ❖ La dependencia que recibió mayor número de peticiones ciudadanas durante el primer Semestre de 2021 fue la Subgerencia de Protección Animal con el 47% (4.337) del total de la PQRSD recibidas.
- ❖ De acuerdo con la información suministrada, se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer las peticiones ante la Entidad, fue mediante la ventanilla única de correspondencia con un porcentaje del 71% (6.480).
- ❖ Se presentan debilidades en la recepción y trámite de PQRSD del instituto, en lo relacionado con la clasificación, por cuanto algunas peticiones informativas son clasificadas como denuncias.
- ❖ Se evidencio la materialización del riesgo “SGC PQRSD con respuesta inoportuna y/o sin atender”, situación que denota debilidad en la aplicación del control definido para el riesgo.
- ❖ Se presentan debilidades en la clasificación y remisión al área competente de las denuncias por corrupción recibidas por el Grupo de Atención al Ciudadano.
- ❖ Se confirmó por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, que se continua con las medidas adoptadas frente al manejo de la pandemia por covid – 19, de conformidad con la circular 001 de 2020 del AGN, disponible para consulta en el link <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano> y el Decreto 491 de 2020.

11. RECOMENDACIONES

- Se recomienda, como se ha mencionado de manera reiterativa, establecer un punto de control eficaz que permita, verificar y revisar de manera oportuna la información que se utiliza para los diferentes informes, con el fin de que no se sigan presentando inconsistencias.
- Aunque se continúa presentando un porcentaje importante de peticiones que se respondieron fuera de termino, se evidencia una mejora en la oportunidad de respuesta a las mismas, por lo cual es importante continuar con las estrategias encaminadas para el trámite en tiempo y de calidad a las PQRSD.

- En virtud de las mediciones de percepción de satisfacción que se están realizando por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, se recomienda continuar con la implementación de dicha medición, con el fin de socializar los resultados con las diferentes áreas del Instituto y tomar las medidas necesarias para satisfacer los requerimientos de los ciudadanos de forma eficaz y que no se continúen presentando peticiones reiterativas.
- Es esencial continuar ejecutando el control establecido para el riesgo “SGC PQRSD con respuesta inoportuna y/o sin atender” identificado en el mapa de riesgos del proceso, tal y como se estableció o de requerirse revisarlo y fortalecerlo por parte de los líderes del proceso, implementando nuevas acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo.

El contenido del presente seguimiento, así como las recomendaciones planteadas en el mismo, son un insumo importante para determinar las acciones necesarias para mejorar la gestión de este proceso y evitar que se sigan evidenciando por parte de esta oficina, algunas debilidades reiterativas en la realización de estos seguimientos.



JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Yolanda Arciniegas Pinzón.
Cindy Carolina Cabrera
Juan Manuel Campos
Fecha elaboración: agosto de 2021.