

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	FT-GEC-002
	PROCESO	GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	VERSIÓN	05
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	15/05/2023

INFORMACION GENERAL			
NÚMERO DE AUDITORIA	23	FECHA DE INICIO DE AUDITORIA	11-07-2023
NOMBRE DE AUDITORÍA	SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD		
PROCESO O PROCEDIMIENTO AUDITADO	Recepción, trámite y seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD		
RESPONSABLE PROCESO O PROCEDIMIENTO	SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS – SEC. DE EDUCACIÓN – SEC. SALUD. – OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO.		

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar, verificar y analizar el cumplimiento al trámite interno en relación a la recepción, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas y Reclamos registradas por diferentes medios dispuestos por la gobernación del Putumayo, registradas en el correo interno institucional de atención al Usuario contactenos@putumayo.gov.co, salud@putumayo.gov.co PQRSD, en el GESDOC y PQRSD del SAC de la Secretaría de Educación.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Con la presente auditoría se evaluará, verificará y analizará el cumplimiento de la norma, comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes, que se presentaron durante el semestre de enero 01 a junio 30 del año 2023.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA

- Constitución Política de Colombia Art. 23.
- Ley 190 de 1995
- Artículo 5 Ley 1437 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Artículo 5 Ley 2080 de 2021
- Decreto Departamental 260 de 2011
- Ley 962 de 2005
- Artículo 76 Ley 1474 de 2011
- Ley 1755 de 2015



 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	FT-GEC-002
	PROCESO	GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	VERSIÓN	05
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	15/05/2023

PARTICIPANTES			
AUDITORES (Nombre y Cargo)		AUDITADOS (Nombre y Cargo)	
LIDER	GILBERTO PARDO LOPEZ Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	LIDER DEL PROCESO	KARIN LARISSA MORA-Secretaria de Servicios Administrativos SANDRA PATRICIA DIMAS PERDOMO- Secretaria de Educación ADRIANA LUCIA MEDICIS-Secretaria de Salud
EQUIPO AUDITOR	GILBERTO PARDO LOPEZ Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	LIDER DEL PROCEDIMIENTO	KARIN LARISSA MORA-Secretaria de Servicios Administrativos SANDRA PATRICIA DIMAS PERDOMO- Secretaria de Educación ADRIANA LUCIA MEDICIS-Secretaria de Salud

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Para desarrollar la presente auditoría se consulta los datos existentes en el Link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD que se encuentran en la página Web de la Gobernación del Putumayo, solicitudes presentadas por medio del correo Institucional de Atención al Usuario contactenos@putumayo.gov.co, salud@putumayo.gov.co registradas a los responsables, oficinas, secretarías y dependencias, en el aplicativo GESDOC, además de las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registradas por el Aplicativo SAC – SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Secretaría de Educación Departamental y base de datos diligenciada por la oficina de atención de quejas y reclamos en servicios de salud de la Secretaría de Salud Departamental.

1. PQRSD NIVEL CENTRAL

De las PQRSD radicadas en el nivel central, datos reportados en el aplicativo GESDOC, se evidencia que se registraron **1.281** PQRSD, como se detalla a continuación:

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	FT-GEC-002
	PROCESO	GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	VERSIÓN	05
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	15/05/2023

PARTICIPANTES			
AUDITORES (Nombre y Cargo)		AUDITADOS (Nombre y Cargo)	
LIDER	GILBERTO PARDO LOPEZ Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	LIDER DEL PROCESO	KARIN LARISSA MORA-Secretaria de Servicios Administrativos SANDRA PATRICIA DIMAS PERDOMO-Secretaria de Educación ADRIANA LUCIA MEDICIS-Secretaria de Salud
EQUIPO AUDITOR	GILBERTO PARDO LOPEZ Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	LIDER DEL PROCEDIMIENTO	KARIN LARISSA MORA-Secretaria de Servicios Administrativos SANDRA PATRICIA DIMAS PERDOMO-Secretaria de Educación ADRIANA LUCIA MEDICIS-Secretaria de Salud

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Para desarrollar la presente auditoría se consulta los datos existentes en el Link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD que se encuentran en la página Web de la Gobernación del Putumayo, solicitudes presentadas por medio del correo Institucional de Atención al Usuario contactenos@putumayo.gov.co, salud@putumayo.gov.co registradas a los responsables, oficinas, secretarías y dependencias, en el aplicativo GESDOC, además de las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registradas por el Aplicativo SAC – SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Secretaría de Educación Departamental y base de datos diligenciada por la oficina de atención de quejas y reclamos en servicios de salud de la Secretaría de Salud Departamental.

1. PQRSD NIVEL CENTRAL

De las PQRSD radicadas en el nivel central, datos reportados en el **aplicativo GESDOC**, se evidencia que se registraron **1.281** PQRSD, como se detalla a continuación:



 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	FT-GEC-002
	PROCESO	GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	VERSIÓN	05
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	15/05/2023

1.1 MEDIO DE RADICACION DE PQRSD EN EL NIVEL CENTRAL

MEDIO DE RADICACION PQRSD			
VENTANILLA	874	68,23%	
CORREO ELECTRONICO	328	25,60%	
CORREO CERTIFICADO	47	3,67%	
PQRSD WEB	32	2,50%	
TOTAL	1281	100%	

Se evidencia que el medio de mayor uso para radicar pqrSD es la ventanilla única, con **874** casos equivalentes al **68.23%**, seguido del correo electrónico con **328** casos equivalentes al **25.60%**, correo certificado con **47** casos equivalente al **3.67%** y web con **32** casos equivalente al **2.50%**.

1.2 PQRSD POR DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL

PQRSD POR DEPENDENCIAS		
SECRETARIA/OFICINA	NUMERO	%
GOBIERNO	407	31,77%
SALUD	168	13,11%
HACIENDA	146	11,40%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	133	10,38%
PLANEACION	122	9,52%
INFRAESTRUCTURA	90	7,03%
JURIDICA	57	4,45%
DESARROLLO SOCIAL	48	3,75%
DESARROLLO AGROPECUARIO	36	2,81%
COMPETITIVIDAD	22	1,72%
INDERCULTURA	22	1,72%
CONTRATACION	20	1,56%
ASESORES DE DESPACHO	10	0,78%
TOTAL	1.281	100%

En el cuadro y la gráfica se evidencia que las Secretarías de: Gobierno, Salud, Hacienda, Servicios Administrativos y Planeación representan el **76.19%** con **976** pqrSD de **1.281** recibidas.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	FT-GEC-002
	PROCESO	GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	VERSIÓN	05
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	15/05/2023

1.3 TIPO DE PQRSD NIVEL CENTRAL

TIPO DE PQRSD		
DERECHO DE PETICION	143	11,16%
REQUERIMIENTOS	157	12,26%
QUEJAS	7	0,55%
SOLICITUD	972	75,88%
SUGERENCIA	2	0,16%
	1.281	100%

La solicitud es la pqrs más representativa con **972**, equivalente a **75.88%**

1.4 ESTADO DE RESPUESTA DE PQRSD

ESTADO DE RESPUESTA		
RESPUESTA A TIEMPO	720	56,21%
RESPUESTA EXTEMPORANEA	465	36,30%
EN MARCHA CON RESPUESTA PENDIENTE	58	4,53%
ASIGNADAS CON RESPUESTA PENDIENTE	24	1,87%
EN ESPERA DE INFORMACION	11	0,86%
DEVUELTAS CON RESPONSABLE	3	0,23%
TOTAL	1.281	100,00%

El cuadro anterior nos muestra que existe un alto número de pqrsd con respuesta emitida o registrada de forma extemporánea, **465** equivalente al **36.30%** del total radicadas.

Al cierre del mes de junio de 2023 se registran **58** pqrsd equivalentes al **4.53%** con vigencia para la respectiva respuesta.

1.5 RESPUESTA EXTEMPORANEA A PQRSD POR DEPENDENCIAS

RESPUESTAS EXTEMPORANEAS POR DEPENDENCIA		
SECRETARIA DE GOBIERNO	177	38,06%
SECRETARIA DE HACIENDA	52	11,18%
SECRETARIA DE PLANEACION	52	11,18%



 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	FT-GEC-002
	PROCESO	GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	VERSIÓN	05
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	15/05/2023

OFICINA JURIDICA	39	8,39%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	36	7,74%
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	34	7,31%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	29	6,24%
SECRETARIA DE SALUD	14	3,01%
SECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE	12	2,58%
OFICINA DE CONTRATACION	11	2,37%
INDERCULTURA	6	1,29%
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	3	0,65%
TOTAL	465	100,00%

La **Secretaría de Gobierno** como destinataria de **407** pqrds **31.77%** del total recibidas, también tiene la mayor cantidad de respuestas emitidas o registradas extemporáneamente con **177** equivalentes al **37.98%** de las pqrds con respuesta extemporánea.

La **Secretaría de Gobierno** registra mora en las respuestas, clasificadas así:

De 1 a 10 días **62**, equivalente al **66.10%** de sus respuestas extemporáneas
 De 11 a 20 días **36**, equivalente al **20.34%** de sus respuestas extemporáneas
 De 21 a 30 días **9**, equivalente al **5.08%** de sus respuestas extemporáneas
 Más de 30 días **15**, equivalente al **8.47%** de sus respuestas extemporáneas.

La **Secretaría de Hacienda**, registra mora en las respuestas, clasificadas así:

De 1 a 10 días **27**, equivalente al **51.92%** de sus respuestas extemporáneas
 De 11 a 20 días **13**, equivalente al **25.00%** de sus respuestas extemporáneas
 De 21 a 30 días **7**, equivalente al **13.46%** de sus respuestas extemporáneas
 Más de 30 días **5**, equivalente al **9.62%** de sus respuestas extemporáneas.

La **Secretaría de Planeación**, registra mora en las respuestas, clasificadas así:

De 1 a 10 días **42**, equivalente al **80.77%** de sus respuestas extemporáneas
 De 11 a 20 días **4**, equivalente al **7.69%** de sus respuestas extemporáneas
 De 21 a 30 días **3**, equivalente al **5.77%** de sus respuestas extemporáneas
 Más de 30 días **3**, equivalente al **5.77%** de sus respuestas extemporáneas.

La **Oficina Jurídica**, registra mora en las respuestas, clasificadas así:

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	FT-GEC-002
	PROCESO	GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	VERSIÓN	05
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	15/05/2023

De 1 a 10 días 20, equivalente al **51.28%** de sus respuestas extemporáneas
De 11 a 20 días 16, equivalente al **41.03%** de sus respuestas extemporáneas
De 21 a 30 días 1, equivalente al **2.56%** de sus respuestas extemporáneas
Más de 30 días 2, equivalente al **5.13%** de sus respuestas extemporáneas.

La Secretaria de Infraestructura, registra mora en las respuestas, clasificadas así:

De 1 a 10 días 23, equivalente al **63.89%** de sus respuestas extemporáneas
De 11 a 20 días 7, equivalente al **19.44%** de sus respuestas extemporáneas
De 21 a 30 días 4, equivalente al **11.11%** de sus respuestas extemporáneas
Más de 30 días 2, equivalente al **5.56%** de sus respuestas extemporáneas.

La Secretaria de Desarrollo Social, registra mora en las respuestas, clasificadas así:

De 1 a 10 días 8, equivalente al **27.59%** de sus respuestas extemporáneas
De 11 a 20 días 10, equivalente al **34.48%** de sus respuestas extemporáneas
De 21 a 30 días 3, equivalente al **10.34%** de sus respuestas extemporáneas
Más de 30 días 8, equivalente al **27.59%** de sus respuestas extemporáneas.

Las dependencias antes detalladas conforman el **90.11%** con **419** pqrds con respuesta emitida o registrada en forma extemporánea.

2. RECEPCION PQRSD SECRETARIA DE SALUD

La Secretaria de Salud ha habilitado la oficina de PQRSD para prestación de servicios de salud, de acuerdo a registros suministrados, para el semestre enero a junio de 2023 se recibieron 262 pqrds inherentes a la prestación de servicios de salud que compete su seguimiento a la Secretaría de Salud, como ente de vigilancia, control y seguimiento.

2.1 PQRSD POR ENTIDAD

PQRSD POR ENTIDAD		
EMSSANAR	153	58,40%
NUEVA EPS	63	24,05%
AIC	13	4,96%
SIN REGISTRO EPS	9	3,44%
MALLAMAS	8	3,05%
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	7	2,67%
ASMET SALUD	3	1,15%
UNIMAP	2	0,76%
HOSPITAL LOCAL PUERTO ASIS	2	0,76%
ADRES	1	0,38%
ASISTENCIA MEDICA DEL SUR	1	0,38%
TOTAL	262	100,00%

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	FT-GEC-002
	PROCESO	GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	VERSIÓN	05
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	15/05/2023

De acuerdo con información suministrada por la oficina de pqrds de la Secretaría de Salud, se ha adoptado un formato sugerido por la Superintendencia de Salud para recepción de quejas interpuestas por los usuarios de los servicios de salud, cabe resaltar que **242** quejas, equivalentes al 92.37% del total se han radicado para las EPS que tienen afiliados al sistema general de seguridad en salud en el departamento del Putumayo, siendo Emssanar con **153** quejas, equivalentes al **58.40%** a las que más quejas se presentan.

2.2 MOTIVO DE PQRSD

MOTIVO DE PQRSD		
CITA CON ESPECIALISTA	42	16,03%
AUTORIZACION DE SERVICIOS	58	22,14%
ENTREGA DE MEDICAMENTOS	61	23,28%
MALA ATENCION	24	9,16%
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	20	7,63%
NO ATENCION	11	4,20%
CAMBIO IPS	14	5,34%
TRANSPORTE	7	2,67%
ELECCION IPS	2	0,76%
EXAMENES DE DIAGNOSTICO	6	2,29%
MOVILIDAD DE REGIMEN	2	0,76%
SUMINISTRO DE ALBERGUE	1	0,38%
SERVICIO DE AMBULANCIA	2	0,76%
DEMORA EN PAGO LICENCIA DE MATERNIDAD	1	0,38%
DERECHO DE PETICION	2	0,76%
INFRAESTRUCTURA NO ADECUADA	1	0,38%
MALA PRACTICA MEDICA	1	0,38%
SUMINISTRO DE INSUMOS	4	1,53%
VACUNACION	1	0,38%
ACOMPAÑANTE	1	0,38%
ENTREGA DE HISTORIA CLINICA	1	0,38%
TOTAL	262	100,00%

Las quejas por prestación de servicios de salud presentan su mayor incidencia en: Entrega de medicamentos, **61** equivalentes al **23.28%** del total de quejas; Autorización de servicios **58**, equivalente al **22.14%**, Cita con especialista **42**, equivalente al **16.03%**, Referencia y contrarreferencia **20**, equivalente al **7.63%**

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	FT-GEC-002
	PROCESO	GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	VERSIÓN	05
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	15/05/2023

2.3 PQRSD DE MAYOR INCIDENCIA POR ENTIDAD

MAYOR INCIDENCIA POR ENTIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS		
EMSSANAR	37	60,66%
NUEVA EPS	16	26,23%
MALLAMAS	2	3,28%
AIC	5	8,20%
SECRETARIA DE SALUD	1	1,64%
TOTAL	61	100,00%

Las quejas hacen referencia a la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, entrega incompleta o dosificada. Como se observa en el cuadro anterior el **60.66%** con **37** quejas por medicamentos se hacen a la EPS EMSSANAR, **26.23%** con **16** quejas, se hacen a la NUEVA EPS.

MAYOR INCIDENCIA POR ENTIDAD AUTORIZACION DE SERVICIOS		
EMSSANAR	39	67,24%
NUEVA EPS	8	13,79%
SIN EPS	7	12,07%
AIC	2	3,45%
SECRETARIA DE SALUD	1	1,72%
ASMET SALUD	1	1,72%
TOTAL	58	100,00%

En la queja por autorización de servicios sigue siendo notoria la participación de la EPS EMSSANAR CON **39** quejas, equivalentes al **67.24%**, y NUEVA EPS con **8** quejas equivalentes al **13.79%**.

MAYOR INCIDENCIA POR ENTIDAD CITA CON ESPECIALISTA		
EMSSANAR	34	80,95%
NUEVA EPS	7	16,67%
AIC	1	2,38%
TOTAL	42	100,00%

La tendencia de quejas por oportunidad de cita con medicina especializada sigue siendo la EPS



 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	FT-GEC-002
	PROCESO	GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	VERSIÓN	05
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	15/05/2023

EMSSANAR la destinataria de dichas quejas, con **34** quejas, equivalentes al **80.95%** de éstas.

3. RECEPCION PQRSD SECRETARIA DE EDUCACION

De acuerdo con la información suministrada por el área de atención al ciudadano, correspondiente al periodo enero a junio de 2023, se registra un gran volumen de pqrsd **14.296** en dicho periodo con un promedio mensual de **2383**.

PQR RADICADAS MENSUALMENTE		
ENERO	1.925	13.49%
FEBRERO	2.730	19.12%
MARZO	2.841	19.90%
ABRIL	2.116	14.82%
MAYO	2.279	15.96%
JUNIO	2.384	16.71%
TOTAL	14.275	100,00%

3.1 PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO

PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO		
DENUNCIA	17	0,12%
FELICITACIONES	6	0,04%
PETICION	2.162	15,15%
QUEJA	114	0,80%
RECLAMO	191	1,34%
SUGERENCIA	66	0,46%
TRAMITE	11.719	82,09%
TOTAL	14.275	100,00%

Se observa que el tipo de pqr más representativo es el trámite con **11.719** casos, equivalentes al **82.09%**; **2.162**, equivalentes al **15.15%**, equivalentes al **15.15%**; reclamos **191**, equivalentes al **1.34%** del total de requerimientos, en estos tipos de requerimientos, se observa que, en tipo documental, existe una cantidad importante de derechos de petición.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	FT-GEC-002
	PROCESO	GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	VERSIÓN	05
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	15/05/2023

3.2 PQR VENCIDOS O ATENDIDOS FUERA DE TIEMPO

PQR VENCIDOS O ATENDIDOS FUERA DE TIEMPO			TOTAL PQR	% NO RESPUESTA A TIEMPO
ENERO	18	13,64%	1.925	0,94%
FEBRERO	15	11,36%	2.730	0,55%
MARZO	16	12,12%	2.841	0,56%
ABRIL	19	14,39%	2.116	0,90%
MAYO	34	25,76%	2.279	1,49%
JUNIO	30	22,73%	2.384	1,26%
TOTAL	132	100,00%	14.275	0,92%

Aunque el porcentaje y cantidad de pqr vencidas o con respuestas fuera de tiempo registran 132 casos, equivalentes al 0.92% del total de pqr del periodo reportado, se está pretermitiendo lo estipulado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que estipula los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, además el Parágrafo del citado Artículo señala ***“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”***

Además, La Secretaría emite la Circular 152 del 15 de junio de 2023, dando directrices para la atención de las pqrds y la Profesional Universitario del Área de Atención al Ciudadano emite oficio PUT2023IE003843 de fecha 05 de abril de 2023, donde informa áreas que han atendido fuera de tiempo peticiones externas de los ciudadanos.

RECOMENDACIONES

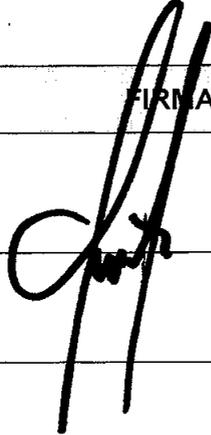
1. Cumplir a cabalidad con la oportunidad y claridad en la respuesta a las pqrds interpuestas por la comunidad, acorde a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y cuando no sea posible cumplir con los tiempos estipulados, acudir a lo expuesto en el Parágrafo del Artículo y norma antes mencionado.



 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	FT-GEC-002
	PROCESO	GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	VERSIÓN	05
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	15/05/2023

2. Al emitir la respuesta respectiva, en igual forma realizar el reporte al aplicativo GESDOC, con el fin de que se realicen las actualizaciones del caso.
3. Colocar a disposición de los interesados formularios y formatos estandarizados para la formulación de pqrsl, de acuerdo al párrafo tres del Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.
4. Cumplir con lo estipulado en el Artículo 54 de la Ley 190 de 1995: **“ARTÍCULO 54. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995”**

Fecha de emisión del Informe: 31/07/2023

AUDITORES	NOMBRE	FIRMA
LIDER	GILBERTO PARDO LOPEZ Jefe Oficina Control Interno de Gestión	
EQUIPO AUDITOR	GILBERTO PARDO LOPEZ	