

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

**INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**SEGUNDO SEMESTRE 2018**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

## TABLA DE CONTENIDO

<b>OBJETIVO:</b> .....	3
<b>ALCANCE</b> .....	3
<b>TOTAL PQRS RECIBIDAS EN EL SEMESTRE</b> .....	3
<b>RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A PQRS</b> .....	4
<b>TIPO DE PQRS RECIBIDAS EN EL II SEMESTRE DEL 2018</b> .....	5
<b>CANALES DE RECEPCION DE PQRS</b> .....	6
<b>PQRS POR DEPENDENCIA Y GRUPO DE TRABAJO</b> .....	6
<b>PQRS QUE REQUIEREN O NO SER RESPONDIDAS</b> .....	7
<b>PETICIONES CON Y SIN FECHA DE RESPUESTA</b> .....	8
<b>DERECHOS DE PETICION CON Y SIN FECHA DE RESPUESTA</b> .....	9
<b>PETICIONES Y DERECHOS DE PETICION SIN FECHA DE RESPUESTA</b> .....	9
<b>ANALISIS DE LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN PQRS</b> .....	10
<b>CONCLUSIONES</b> .....	12
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	13

 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
				VERSIÓN:01

Yopal, 24 de abril de 2019

## **INFORME FRENTE A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y ATENCION AL CIUDADANO.**

En cumplimiento al párrafo 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la oficina de Control Interno, ha realizado el seguimiento a la atención al ciudadano, a través de los diversos mecanismos con los que cuenta el Instituto Financiero de Casanare, para que los usuarios comuniquen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información, así como la atención oportuna y eficiente a éstas, y la atención de las investigaciones correspondientes desde control interno disciplinario.

### **OBJETIVO:**

Analizar y evaluar la atención al cliente, a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; bajo los mecanismos que tiene implementados el Instituto y la óptica de la Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios, así como lo establecido en la Ley 1755 de 2015 (la cual regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), en cuanto a oportunidad y materialidad, así como el desarrollo institucional que ha tenido el IFC para mejorar el servicio al ciudadano y la atención eficiente y eficaz a las PQRS; con el fin de seguir fortaleciéndose en éste aspecto.

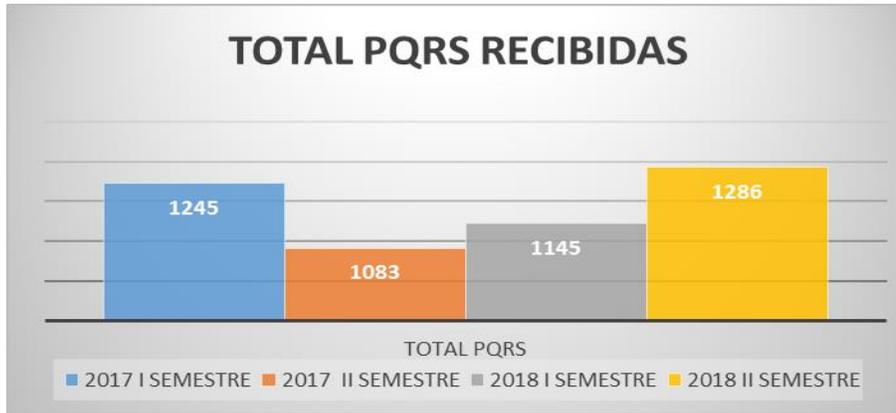
### **ALCANCE**

Verificar, el trámite de respuestas dadas por las dependencias y responsables a los derechos de petición, quejas, reclamos y peticiones, teniendo en cuenta oportunidad y materialidad; basado en el procedimiento de atención al cliente, con el formato RAC01-01 Recepción y Seguimiento a PQRS y la consulta en QFDocument sobre una muestra seleccionada.

### **TOTAL PQRS RECIBIDAS EN EL SEMESTRE**

PERIODO	2017		2018	
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE
TOTAL PQRS	1245	1083	1145	1286

 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

Como se puede observar en la gráfica en el segundo semestre del 2018, fue mayor el número de PQRS recibidas en comparación con los semestres anteriores, llegando a un total de 1286 PQRS, esto debido a que para este semestre se incrementó el número de las peticiones presentadas por los beneficiarios de crédito del Fesca, como veremos más adelante.

### RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A PQRS

Durante el semestre de julio a diciembre del 2018 se presentó el siguiente comportamiento en cuanto a la recepción y seguimiento a PQRS:



JULIO	243
AGOSTO	217
SEPTIEMBRE	242
OCTUBRE	236
NOVIEMBRE	205
DICIEMBRE	143

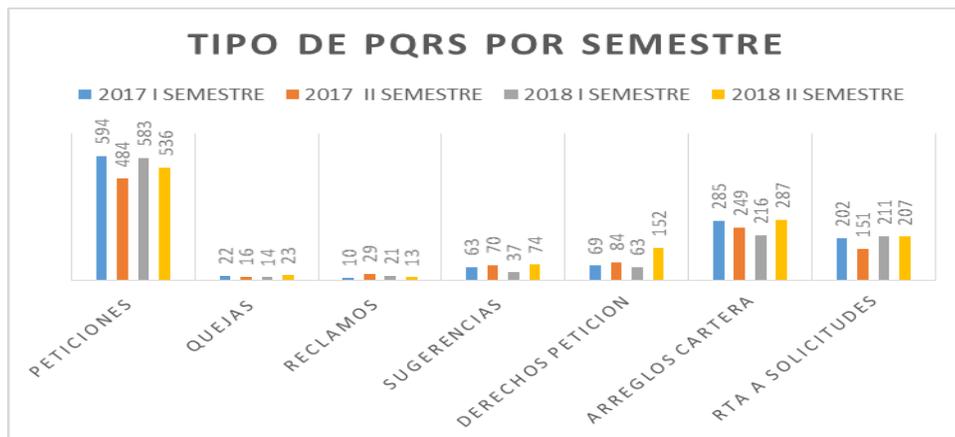
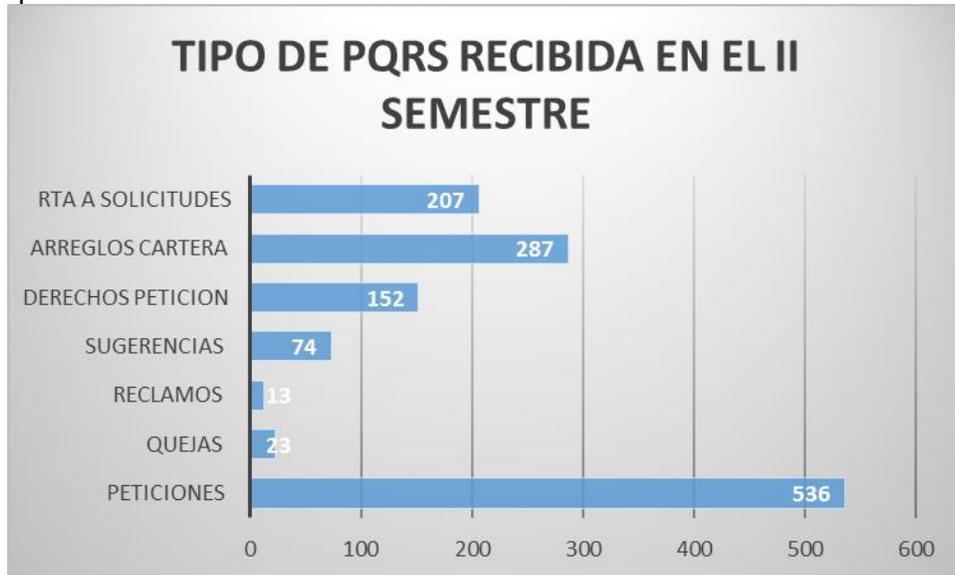
FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

De la anterior gráfica y tabla se logra observar el comportamiento mensual durante el segundo semestre del 2018 en cuanto a la recepción de PQRS, en donde en los meses de Julio, Septiembre y Octubre se tiene el mayor número de PQRS recibidas.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

**TIPO DE PQRS RECIBIDAS EN EL II SEMESTRE DEL 2018**

Mediante revisión del registro RAC01-01 Recepción y Seguimiento a PQRS se observa la siguiente clasificación por tipos de PQRS como se muestra a continuación:



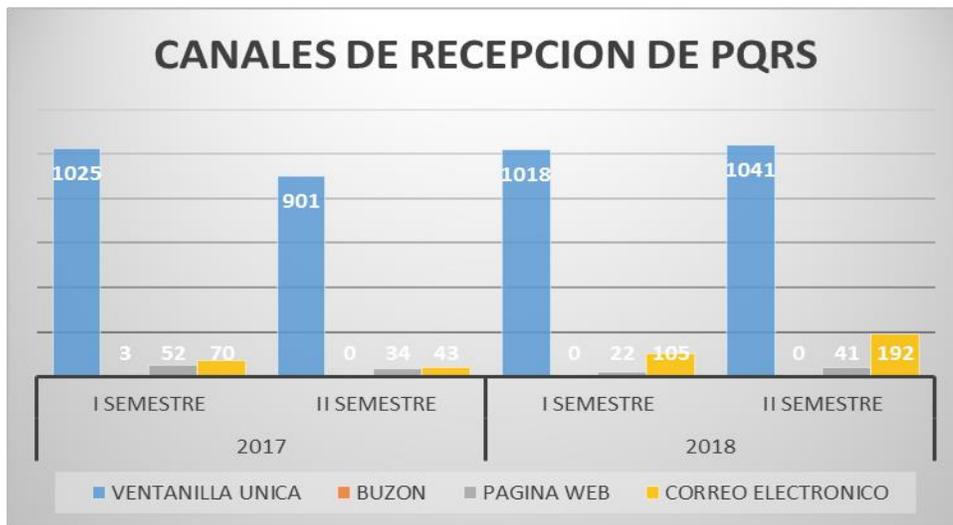
FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

Como se puede observar en la dos graficas los tipos de PQRS que más se reciben en ventanilla son en su orden las Peticiones, Arreglos de Cartera (Peticiones de consulta) y Respuesta a solicitudes tanto a nivel semestre analizado como comparativamente con los semestres anteriores del 2018 y 2017.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

**CANALES DE RECEPCION DE PQRS**

En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento de las PQRS recibidas y su medio de recepción dispuesto por el Insituto Financiero de Casanare para que los clientes accedan a su derecho de participar en lo público.

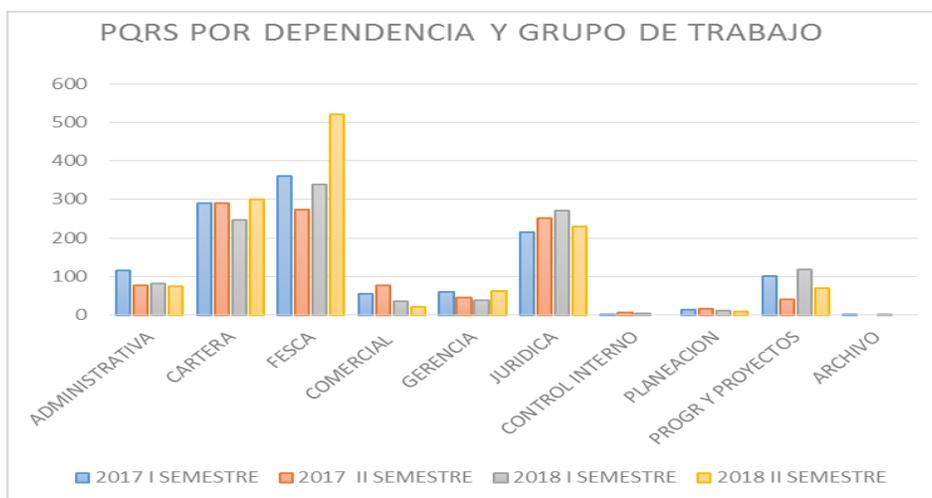


Como se puede observar, el canal de mayor recepción de PQRS es la Ventanilla Única del IFC para los periodos analizados, seguido del correo electrónico y de la página WEB.

**PQRS POR DEPENDENCIA Y GRUPO DE TRABAJO**

De la consulta realizada a la información suministrada por la líder de atención al cliente y comunicaciones se tiene la siguiente grafica resumen:

 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



PQRS A DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJO	2017		2018	
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE
ADMINISTRATIVA	115	76	82	74
CARTERA	289	291	247	301
FESCA	361	274	339	520
COMERCIAL	54	77	35	21
GERENCIA	59	45	37	62
JURIDICA	216	252	271	230
CONTROL INTERNO	1	6	3	0
PLANEACION	14	17	12	9
PROGR Y PROYECTOS	102	40	117	69
ARCHIVO	2	0	1	0

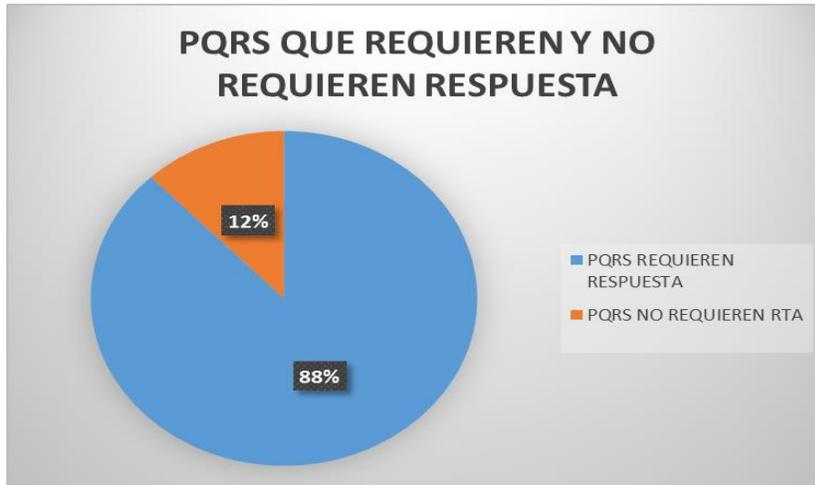
FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

De la información suministrada y resumida en la tabla anterior se puede decir que el FESCA es la dependencia que mayor número de PQRS recibe, siendo este semestre analizado el que mayor número de PQRS recibe comparativamente con los semestres anteriores analizado. Al FESCA le sigue el área de Cartera y Jurídica como las de mayor número de PQRS recibidas, esto debido a que son las áreas que más tiene que ver directamente con el cliente externo.

### ***PQRS QUE REQUIEREN O NO SER RESPONDIDAS***

En estas podemos decir que las PQRS como comunicados informativos, respuestas a solicitudes, felicitaciones o invitaciones que ingresan por los canales de atención al cliente son las que se clasifican como aquellas que requieren o no ser respondidas.

 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

El diagrama anterior muestra que del porcentaje de todas las PQRS que ingresaron en el II semestre del 2018 el 88% (1047) requerían respuestas y el 12%(144) de estas no requerían ser respondidas según su clasificación en el RAC01-01.

**PETICIONES CON Y SIN FECHA DE RESPUESTA.**



FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

Con base en lo anterior, del 83% de las Peticiones tienen fecha de respuesta es decir 353, y el 17%, es decir 70 peticiones no tienen fecha de respuesta, al verificar en el QFdocument algunas peticiones se encuentra que son Peticiones de Cancelacion de Hipotecas, estas se tramitan sin embargo no se encuentra un radicado de salida.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

**DERECHOS DE PETICION CON Y SIN FECHA DE RESPUESTA**



Como se puede observar se encontraron 3 derechos de petición sin fecha de respuesta, una de ellas la de diciembre se trata de una propuesta de normalización de cartera, esta se tipifica como derecho de petición, en noviembre se encuentra el radicado No. 2018032142 se tipifica como un derecho de petición sin embargo es una entrega de documentos de un abogado contratista, por último se tiene un derecho de petición de mikonstrucciones S.A.S con radicado No. 2018031873 en el mes de octubre, esta fue redireccionada a Cartera y no se tiene un radicado de Salida.

**PETICIONES Y DERECHOS DE PETICION SIN FECHA DE RESPUESTA**



 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Como se puede observar en la gráfica la dependencia con mayor número de peticiones y derechos de petición sin fecha de respuesta corresponde al área de jurídica, seguida de Programas y Proyectos, no obstante la que mayor número de Peticiones y Derechos de Petición recepciona es el área del FESCA.

Al revisar tres peticiones al azar sin fecha de respuesta en el QFDocument se encuentra que la primera es una renuncia de un abogado al contrato de tarifa No. 164 del 2013 que corresponde al radicado No. 2018032123, un segundo radicado de No. 2018031939 no se nota su contenido, se escaneo y está muy borrosa, está en el formato RAC01-02 recepción de PQRS y se tipifico como una petición y un tercer radicado de No. 2018031483 corresponde a una petición de documentos por un cliente interno a la oficina jurídica, sin que se encuentre radicado de salida.

### **ANALISIS DE LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN PQRS**

Para el caso de verificar la oportunidad de respuesta en la PQRS se procede a tomar al azar del RAC01-01, radicados en los diferentes meses que sean tipificados como Peticiones y que además tengan días de respuesta superiores a 15 días y se encuentra en Qfdocument lo siguiente:

RAD. ENTRA	RAD SALID	ASUNTO	FECHA ENTRADA	FECHA SALE	OBSERVAC
2018032358	2019020105	Solicitud de cancelación de cobro prejurídico de un Crédito Educativo.	26/12/2018	14/02/2019	Presenta 35 días de respuesta esta petición que para CI se tipificaría como una Petición de consulta, tendría 30 días hábiles para la respuesta (FESCA)
2018145159 2018032351	2019020021	Solicitud de Información de FONAM y se direcciona a crédito y cartera (Nancy Arrigui)	20/12/2018	18/01/2019	Presenta 22 días hábiles para la respuesta, para CI se tipifica como una Petición de Información que de acuerdo a la ley se tendría 10 días hábiles para la respuesta.
2018032325	2019020003	Solicitud de Información del contrato Interadministrativo 2165/2010 (Jefe de Planeación)	17/12/2018 21/11/2018	14/01/2019	Presenta 17 hábiles de respuesta, se tipifica como una Petición de Información, para lo cual se tendrían 10 días hábiles, esta información se había solicitado ya en noviembre y no se encuentra con respuesta.
2018032165	2018022433	Solicitud de	20/11/2018	20/12/2018	Presenta 22 días

 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

		Información sobre el señor el proceso disciplinario en contra del señor Amilkar Augusto Vargas, se responde por Luis Ernesto Duarte Martinez			hábil de respuesta, CI la Tipifica como una Petición de Información y debió responderse en 10 días hábiles
2018031975	No tiene radicado de Salida, sin embargo se cierra con una Resolución de devolución (496 del 2018) de dineros	Solicitud de devolución de dinero por abono de mayor cantidad de dinero a cuota de crédito	26/10/2018	27/11/2018	Presenta 22 días de respuesta, podría tipificarse como una Petición de consulta que tendría 30 días hábiles
2018031964	No tiene radicado de Salida, sin embargo se cierra con una resolución de devolución de dinero (475 del 2018)	Solicitud de devolución de dinero por equivocación en consignación	26/10/2018	27/11/2018	Presenta 22 días hábiles de respuesta, podría tipificarse como una Petición de Consulta que tendría 30 días hábiles
2018031863	2018022061	Terminación de contrato cuentas en participación No. 0178 del 22 de sep. del 2006 (matepotrancas)	09/10/2018	02/11/2018 en el RAC01-01 tiene una fecha de respuesta del 23/11/2018	Presenta 17 días de respuesta, podría tipificarse como una Petición de Consulta que tendría 30 días hábiles para ser respondida.
2018031849	5/10/2018	*Solicitud de Información Crédito Educativo. FESCA	05/10/2018	01/11/2018	Presenta 18 días hábiles de respuesta, CI lo tipifica como una Petición de Información que tendría 10 días hábiles para su respuesta.
2018031736	2018021988	Solicitud de Información de Paz y Salvo y saldo a favor por mayor valor pagado. Debíó ser respondida por el área de jurídica	19/09/2018	24/10/2018	Presenta 24 días de hábiles de respuesta, CI lo tipifica como una Petición de información por tanto tendría un plazo de 10 días hábiles para la respuesta.
2018031637	2018021637 En QFdocument, se encuentra que dieron cierre con radicado 2018021887 y se busca y no se encuentra ese radicado	Solicitud de Paz y Salvo de crédito educativo	10/09/2018	08/10/2018	Presenta 20 días hábiles de respuesta, CI lo tipifica como una petición de documentos, lo que tendría un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.
2018031472	2018022157	Solicitud de revisión de convención colectiva de trabajadores del IFC con crédito (Gerencia)	21/08/2018	15/11/2018	Presenta 59 días hábiles de respuesta, CI lo tipifica como una Petición de Consulta, lo que tendría 30

 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

					días hábiles de respuesta.
2018031455	2018021694	Solicitud de estado de cartera de crédito	15/08/2018	11/09/2018	Presenta 18 días hábiles de respuesta, CI lo tipifica como una Petición de Información, lo que tendría 10 días hábiles para su respuesta.
2018031410	2018021630	Solicita saber cuál es el saldo y el estado del crédito	08/08/2018	04/09/2018	Presenta 18 hábiles de respuesta, CI lo tipifica como una Petición de Información, tendría 10 días hábiles de respuesta.
2018031232	2018021398	Solicitud de copia de documentos de inventario forestal en orocue	14/07/2018	08/08/2018	Presenta 16 días hábiles de respuesta, CI lo tipifica como una petición de documentos, tendría 15 días hábiles de respuesta.
2018031163	2018021390	Solicita información del estado actual del crédito icetex, convenio Gobernación de Casanare (FESCA)	05/07/2018	08/08/2018	Presenta 25 días hábiles de respuesta, CI lo tipifica como una petición de información, tendría 10 días hábiles para su respuesta.

Como se puede observar de las peticiones analizadas la mayoría son extemporáneas, esto debido a que no se tiene claro las clases de peticiones si son de Consulta, Solicitud de Documentos o solicitud de Información que para los tres casos son tiempos diferentes para su respuesta; si es el caso de una Petición de Consulta, se tienen 30 días hábiles de respuesta; si es una Petición de Documentos se tienen 15 días hábiles de respuesta; si es una Petición de Información se tienen 10 días hábiles de respuesta.

### CONCLUSIONES

- Para el semestre analizado de Julio a Diciembre del 2018, se observo un aumento de las PQRS recibidas en comparación con los semestres anteriores, esto debido al gran numero de peticiones recibidas y direccionadas al área del FESCA.
- Los meses de Julio, Septiembre y Octubre fueron los meses de mayor recepción de PQRS.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

- Las PQRS que más se recibieron a través de los diferentes medios fueron las peticiones y el medio de mayor recepción de las mismas es la Ventanilla única, seguida del correo electrónico y página WEB.
- Las dependencias que más número de PQRS reciben son el FESCA, seguida de CARTERA y JURIDICA.
- El 88% de las PQRS requieren respuesta, el 12% no requiere respuesta, estas que no requieren respuesta se trata de sugerencias y/o elogios, Felicitaciones.
- El 83% de las Peticiones tienen fecha de respuesta es decir 353, y el 17%, es decir 70 peticiones no tienen fecha de respuesta, al verificar en el QFdocument algunas peticiones se encuentra que son Peticiones de Cancelación de Hipotecas, estas se tramitan sin embargo no se encuentra un radicado de salida.
- De 153 derechos de Petición que se encontraron, 3 no tienen respuesta, dos (2) de ellas están direccionadas a cartera, seguramente se solucionan los derechos de petición, sin embargo, no se radica ningún documento de respuesta.
- La dependencia con mayor número de peticiones y derechos de petición sin fecha de respuesta para el periodo analizado, corresponde al área de jurídica, seguida de Programas y Proyectos, no obstante la que mayor número de Peticiones y Derechos de Petición recibe es el área del FESCA.
- No se tiene claro las clases de peticiones si son de Consulta, de Solicitud de Documentos o de solicitud de Información que para los tres casos son tiempos diferentes para su respuesta; si es el caso de una Petición de Consulta, se tienen 30 días hábiles de respuesta; si es una Petición de Documentos se tienen 15 días hábiles de respuesta; si es una Petición de Información se tienen 10 días hábiles de respuesta.

#### RECOMENDACIONES

- La Oficina de Control Interno considera que se debe revisar el procedimiento PAC01-00 ATENDER, CLASIFICAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES, en cuanto a la tipificación que se tiene de las PQRS y considera que estas se deben Clasificar de la siguiente manera :

Denuncia  
Felicitación  
Peticiones de Consulta  
Peticiones de Documentación  
Peticiones de Información

 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Quejas  
 Reclamos  
 Sugerencias y/o Elogios.

- Tener claro las definiciones que se encuentran dadas en el Procedimiento PAC01-00 ATENDER, CLASIFICAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES, sobre las diferentes clases de PQRS, para que no haya lugar a equivocaciones en la tipificación de las mismas y así tener claro los tiempos de respuesta y en consecuencia la oportunidad y calidad de la respuesta.
- Se recomienda a la Dirección del IFC, la adquisición de un software que permita dar cumplimiento con las necesidades de la entidad, respecto al sistema de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que está establecido en el componente de TIC para servicios, de la Política de Gobierno Digital y en la cual se encuentra como uno de los propósitos el lograr procesos internos, seguros y eficaces a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de la información; Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento del uso y aprovechamiento de la información.

Con lo anterior le permite al IFC, tener un mayor control sobre las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes dado el rastreo y control de tiempos de respuesta que un software permite hacer a cada una de estas, de igual forma permite la integración de todas las peticiones, quejas y reclamos que ingresan por los diferentes medios de recepción que posee el Instituto financiero de Casanare IFC.

- Se Recomienda a la Líder de Atención al cliente y Comunicaciones, enviar la información registrada en el RAC01 – 01 Recepción y Seguimiento a PQRS a la Oficina de Control Interno de Forma Oportuna y con la Calidad requerida para el procesamiento y de esta forma darle cumplimiento a lo establecido en la ley.
- Que de acuerdo al procedimiento PAC01 – 00 ATENDER, CLASIFICAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES, Trimestralmente y una vez terminado el tiempo otorgado para dar respuesta a la PQRS, se elaborara por parte del líder de atención al cliente y comunicaciones, un informe sobre el trámite, respuesta y observaciones, el cual será remitido a la Gerencia y Oficina de Control Interno para su análisis y generación de acciones de acuerdo al procedimiento PSC02-00 acciones correctivas y preventivas del proceso de seguimiento y control y evidencia del informe del último trimestre del 2018 no se tiene.
- Los procedimientos, protocolos, recurso humano y físico, y demás aspectos que conlleven la atención de PQRS deberán ser objeto de revisión y ajuste para lograr atender las peticiones en términos de oportunidad y calidad.
- De acuerdo a las observaciones hechas por la Función Pública es importante clasificar las Peticiones para tener claridad sobre el tiempo real de respuesta de cada uno de los diferentes tipos de Peticiones: Peticiones de Consulta (30 días hábiles de respuesta), Peticiones de

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Documentos (15 días hábiles de respuesta), Peticiones de Información (10 días hábiles de respuesta).

La oficina de control interno, pone en conocimiento a la alta dirección el presente informe de seguimiento a las PQRS, para que a través de las conclusiones y recomendaciones presentados, se analicen y se establezcan acciones que conlleven a la mejora continua en la atención y servicio al ciudadano.

**Fernando Rivera Gómez**  
 Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Gina Paola Prieto García  
 Profesional de Apoyo OCI