

MOVILIDAD FUTURA S.A.S
SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE
POPAYÁN

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS, ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO ADMINISTRATIVO
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

JAIRO ERNESTO DUQUE ROSERO
JEFE CONTROL INTERNO

ABRIL A JUNIO DE 2023

*Recibí:
Melissa Chaves
Julio 26 de 2023*

POPAYÁN - CAUCA

Carrera 5 No 2-11 - Centro - Popayán
Teléfono: 8205898
www.movilidadfutura.gov.co - movilidadfutura@popayan@hotmail.com
Nit:900323358-2

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Desarrollo del Informe
5. Resultados de verificación
6. Recomendaciones

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia en sus artículos 2°, 123 y 270 habla sobre los fines del Estado, los cuales son, garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, con el fin de acceder a los servicios que le permitan ejercer sus derechos dentro del Estado Social de Derecho.

La Ley 1474 de 2011, ilustra tácitamente cuáles son los mecanismos a los que tienen derecho las personas naturales, para acceder a información de la administración pública. Así mismo, establece procedimientos para mantener un control, cuando las instituciones de orden territorial, transgreden los derechos adquiridos por la ciudadanía. En virtud de lo anterior, se realizó un seguimiento a los servicios de atención al ciudadano, los que se constituyen en naturaleza de la entidad, con el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, al igual que las sugerencias que, diferentes grupos de interés formulan al Sistema Estratégico de Transporte Público de Popayán, acciones que contribuyen a mejorar el desempeño de su misión. Además de cumplir con lo señalado en la Circular N. 001 del 2011, donde se definen las obligaciones de Control Interno, con el fin de evaluar la participación, oportunidad y materialidad de

los derechos de petición, así como los tiempos de respuesta de las PQRS. Por tal razón, este seguimiento pretende establecer el manejo de la información del período comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de año 2023.

1. Objetivo:

Verificar el cumplimiento por parte de la entidad Movilidad Futura S.A.S con las disposiciones generales de atención al ciudadano sobre sus Peticiones, Requerimientos, Consultas, Quejas, Reclamos y Solicitudes.

2. Alcance del Seguimiento:

Mediante el informe de seguimiento a las PQRS, se realiza la verificación del cumplimiento de los términos legales impartidos por la Ley 1437 del 2011 al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, así como de derechos de petición del período comprendido entre el 01 de abril a 30 de junio de 2023, comparado con el mismo periodo de la vigencia 2022.

3. Disposiciones legales sobre atención al ciudadano:

- Constitución Política, artículos 2°, 123 y 270.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículos 3, 5, 7, 8, 9, 53 y 54 entre otros
- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda Entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Decreto - Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública

y establece en el artículo 4° que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas

- 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 de dictan otras disposiciones, artículo 26.
- Decreto 0103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19 numeral 3

Para el desarrollo de la actividad sobre la verificación del estado de atención al ciudadano en relación con las PQRS, se toma la información del aplicativo ORFEO como herramienta oficial para el registro y trazabilidad de toda la Entidad Movilidad Futura S.A.S.

4. Resultado de la verificación:

Con el fin de realizar un oportuno seguimiento por parte de la oficina de Control Interno, al informe de PQRS presentado por el sub proceso de Atención al Ciudadano, el cual hace parte fundamental de Movilidad Futura S.A.S como entidad pública, puesto que éste se encarga de verificar y remitir las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos en los cuales se vea inmerso el Proyecto SETP Popayán a raíz de sus múltiples intervenciones de infraestructura y rehabilitación vial en la ciudad.

En virtud de lo anterior, se verificó el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias mediante el consolidado de peticiones reportadas desde el subproceso de Servicio al Ciudadano correspondiente al segundo trimestre de 2023, en el que se puede evidenciar lo siguiente:

En el mes de abril se radicaron en la entidad 113 PQRS, de las cuales 66 fueron de tipo informativo, mientras que las 47 PQRS restantes, requirieron respuestas de los

siguientes procesos: Jurídica 7; Sociopredial 9; Infraestructura 26 y Operaciones 5, dándose respuesta en los tiempos estipulados por la Entidad al total de las peticiones. Por otra parte, se evidencia un incremento en la recepción de PQRS de 33% en relación al mes de abril 2022 puesto que se radicaron en la Entidad 85 PQRS, de las cuales, 30 requirieron respuesta y 55 fueron de tipo informativo.

En el mes de mayo de 2023, se recibió un total de 179 PQRS, de las cuales 122 fueron de tipo informativo, mientras que, las 57 PQRS restantes, requirieron respuestas de los siguientes procesos: Jurídica 8; Sociopredial 8; Operaciones 9; Infraestructura 30 y Control Interno 2, dando respuesta en los tiempos estipulados por la Entidad al total de peticiones. De acuerdo a esto, se tuvo un incremento de 58 % frente al mes de marzo de 2023; mientras que, en relación a mayo de 2022, se incrementó en un 75%, toda vez que, se radicaron 102 PQRS de las cuales 66 requirieron respuesta, y 36 fueron PQRS informativas.

Por último, en el mes de junio, se recibieron un total de 115 PQRS, de las cuales 92 fueron de tipo informativo, y 23 requirieron respuesta de los siguientes procesos: Jurídica:5; Operaciones:3 y Gestión de Infraestructura 15, dándose respuesta en los términos establecidos por la Entidad al total de peticiones, disminuyendo en 35% frente al mes anterior, mientras que, en relación a junio de 2022, se tuvo un incremento de 20% en la recepción de las PQRS.

Por otro lado, se puede evidenciar un incremento importante en la recepción de PQRS radicadas en la entidad para el primer semestre de 2023, y los radicados generados para el mismo período de 2022, infiriendo que, en 2023 aumenta el número de PQRS llegadas a Movilidad Futura en razón de la ejecución y puesta en marcha de nuevos contratos como son, Tramo 7B y 7C y la construcción de Patio y Taller Occidente.

TABLA 1.

Mes	Recepción de PQRS segundo trimestre	
	2022	2023
Abril	85	113
Mayo	102	179
Junio	92	115
TOTAL	279	407

Fuente: Elaboración propia – Comparativo de PQRS 2022 y 2023- a 30 de junio de 2023

Es importante resaltar que desde la entidad se dio respuesta al 100% de las PQRS radicadas, y dentro del tiempo estipulado para dar respuesta de acuerdo al procedimiento establecido por la entidad, presentándose una mejora en este tema frente a periodos anteriores donde se evidenciaron respuestas extemporáneas.

En relación al manejo dado a las PQRS por parte de los contratistas que ejecutan las diferentes obras contratadas por Movilidad Futura SAS, teniendo en cuenta el informe presentado por el proceso Socio-predial, en el cual se evidencia que a la fecha se encuentran abiertas siete (5) PQRS en el tramo 5B, que corresponden a temas relacionados con el cobro de horas extras, alquiler de maquinaria y suministros y liquidaciones de extrabajadores contratados por el Consorcio Sannazaro, pagos que según el informe se encuentran en trámite, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

TRAMO 5B

TABLA 2.

No.	CIUDADANO	FECHA	ASUNTO	SOLUCIÓN
1	JORGE ENRIQUE OIME	31/01/2023	Ex trabajador del Consorcio reclama por el no pago de su liquidación, ya que se desvinculó de la empresa en el mes de diciembre de 2022.	Cerrada: se realiza pago

2	BRAYAN ORTÍZ	8/02/2023	Ex trabajador del Consorcio reclama por el no pago de su liquidación, ya que se desvinculó de la empresa en el mes de enero de 2023.	Cerrada: se realiza pago
3	ÁLVARO MUÑOZ	10/02/2023	Ex trabajador del Consorcio reclama por el no pago de su liquidación y horas extras ya que se desvinculo de la empresa en el mes de enero de 2023.	Cerrada: se realiza pago
4	JORGE SAMBONÍ MUÑOZ	3/03/2023	Ex trabajador del Consorcio reclama por el no pago de su liquidación y horas extras ya que se desvinculo de la empresa en el mes de enero de 2023.	Cerrada: se realiza pago
5	ANDRÉS FELIPE MONTEALEGRE.	31/03/2023	Ex trabajador del Consorcio reclama por el no pago de su liquidación y horas extras ya que se desvinculó de la empresa el mes 17 de dic de 2023.	Cerrada: se realiza pago
6	EDWIN DÍAZ	28/03/2023	Ex trabajador del Consorcio reclama por el no pago de su liquidación y horas extras ya que se desvinculó de la empresa el 15 de enero de 2023.	Cerrada: se realiza pago
7	PROFESIONALES SANNAZARO	22/03/2023	Los profesionales del Consorcio reclaman pago del alquiler de computadores desde el mes de agosto de 2022.	Se remitió a la sede central de Cali.
8	VIVIANA VÉLEZ	10/04/2023	La ingeniera reclama pago por valor de \$ 483.350.	En trámite.
9	FRANCY MELO VALENCIA	10/04/2023	La arquitecta reclama por el pago de su liquidación de servicios.	Cerrada: se realiza pago
10	FERNANDO RIVERA BRAVO	10/04/2023	El ex trabajador reclama por el pago de sus horas extras. (Ministerio del trabajo)	En trámite

11	JESÚS MEDINA CHAMIZO	17/04/2023	El ex trabajador reclama por el pago de sus horas extras y revisión de su liquidación. (Ministerio del Trabajo)	En trámite
12	JUAN JOSÈ MUÑOZ	18/05/2023	El ciudadano reclama pago por valor de \$ 24.000.000 por alquiler de mini cargador.	Cerrada: se realiza acuerdo de pago.
13	ÁNGELA YANDE	20/05/2023	La ex trabajadora reclama por el pago de su liquidación de servicios.	Cerrada: se realiza pago
14	DANIEL SANDINO	15/06/2023	El ciudadano solicita pago de \$25.469.469,482 por concepto de suministro de materiales	En trámite

Tabla 2 PQRS Abiertas Tramo 5B. Fuente: Informe Socio-predial a 30 de junio de 2023

De las siete (5) PQRS, una (1) corresponde a reclamo por pago del alquiler de computadores que adeuda el consorcio a los profesionales contratados por este, desde el mes de agosto de 2022, según el informe la PQRS recibida con corte a 30 de junio de 2023, fue remitida a la sede central del consorcio en la ciudad de Cali, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

TABLA 3.

No.	CIUDADANO	FECHA	ASUNTO	SOLUCION
1	PROFESIONALES SANNAZARO	22/03/2023	Los profesionales del Consorcio reclaman pago del alquiler de computadores desde el mes de agosto de 2022.	Se remitió a la sede central de Cali.

Tabla 3 PQRS Abiertas Tramo 5B. Fuente: Informe Socio-predial a 30 de junio de 2023

Es importante mencionar, que, desde el proceso de Gestión Social, se manifestó la preocupación en torno a la falta de personal contratado en el consorcio Sannazaro, quienes estarían a cargo de la resolución de las PQRS interpuestas, tanto de la ciudadanía como por inconformidades de los ex trabajadores, lo que dilataría aún más, la solución y respuesta de parte del consorcio.

Tramo 7C

En el mes de abril se presentó una PQR la cual se cerró a satisfacción.

TABLA 4.

No.	CIUDADANO	FECHA ATENCIÓN	ASUNTO	SOLUCIÓN	ESTADO
1	RESIDENTES Y COMERCIANTES. (CALLE 5 CRAS 17-19)	25-04-23	Derecho de petición solicitando celeridad en las obras, mejorar la movilidad y la seguridad en el sector.	Respuesta escrita CP2023-0069)	Cerrada

Tabla 4 PQRS Tramo 7C. Fuente: Informe Socio-predial a 30 de junio de 2023

ESTACIÓN DE INTEGRACIÓN NORTE

En la siguiente tabla se muestran las PQRS interpuestas para la Estación de Integración Norte con corte a 30 de junio de 2023, las cuales han sido resueltas satisfactoriamente.

TABLA 5

Nº	CIUDADANO	FECHA	ASUNTO	SOLUCIÓN	ESTADO
24	Fernando Ceballos	27/04/2023	Mediante derecho de petición manifiesta que las aguas	La parte ambiental realiza recorrido	Cerrada

			residuales de la obra de la Estación de Integración Norte serán canalizadas y enviadas hacia la quebrada Quitacalzón, afectando el aumento del caudal de agua que pasa por la parte de atrás del Conjunto Asturias y quien solicita la revisión de suelos.	para verificar lo planteado y poder emitir la respuesta. La PQR, fue remitida al acueducto y alcantarillado de Popayán. Quien es la entidad competente de dar respuesta.	
28	Sofí Giraldo	28/04/2023	Solicita se termine el andén frente a su predio el cual se encuentra ubicado en la transversal 9 con Calle 62N, se retire el material de la obra y se haga un llamado de atención al controlador de tráfico con quien tuvo una diferencia al pasar la calle.	El ingeniero Juan Pablo Girón, le explica a la ciudadana que esta obra fue realizada por la empresa de Acueducto y alcantarillado y debe dirigirse a la misma, en cuanto al material fue retirado y se llamó la atención del regulador de tránsito.	Cerrada
19	Margarita Muñoz López	13/12/2023	El día 13 de diciembre de 2022, se acerca al PAC, la señora Margarita Muñoz, residente del predio con dirección Calle 63 n # 9 a 35, quien presentó un rompimiento en el piso del apartamento # 1, se realizó el apique en con el apoyo del	El ingeniero residente, Juan Pablo mediante diálogo con la propietaria, manifestó que, a finales del mes de junio, se estará	Cerrada

		<p>ingeniero residente, quien es su momento estableció realizar la revisión donde se verificó que los daños ocasionados en el piso, no son afectaciones directas de la obra, sino de la construcción del predio.</p> <p>Después de búsqueda del piso, se logró encontrar, más sin embargo la dueña del predio, deseaba que se instalara todo el piso del apartamento #1.</p> <p>Se medió con el área social y ya en el mes de junio, se llegó a un acuerdo de instalación.</p> <p>Se anexa esta PQR en este periodo, debido a que aún no se contaba con una solución, más sin embargo el 28 de junio del presenta año, se llegó al acuerdo.</p>	<p>realizando la instalación del piso, 1 donde se retirará todo el piso del área afectada, reponiendo las fichas averiadas por nuevas y reinstalando las fichas del piso actual que se encuentran en buen estado.</p>	
--	--	---	---	--

Tabla 5 PQRS Estación de Integración Norte -Fuente: Informe Socio-predial a 30 de junio de 2023

5. Recomendaciones

- ❖ Se recomienda fortalecer el seguimiento de las PQRS radicadas, con el fin de evitar respuestas extemporáneas y mantener la implementación del procedimiento presentada durante el segundo trimestre de la vigencia 2023.
- ❖ Fortalecer la comunicación entre el subproceso de servicio al ciudadano y la gerencia, para poner en conocimiento los procesos que no implementan el

procedimiento GESTIÓN Y TRÁMITE DE PQRS (P-01-GAD-AC-011), en lo referente a, que estas sean respondidas dentro del tiempo estipulado por la entidad.


- ❖ Socializar a funcionarios y contratistas el procedimiento GESTION Y TRÁMITE DE PQRS (P-01-GAD-AC-011), con el fin de lograr una gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, presentadas por personas naturales o jurídicas.
- ❖ Capacitar continuamente a funcionarios y contratistas referente al manejo de la plataforma Orfeo en relación al trámite que deben surtir las comunicaciones para un manejo correcto de estas, puesto que las soluciones de las PQRS deben ser tramitadas por ventanilla única.
- ❖ Fortalecer el seguimiento que desde el ente gestor se realiza a las PQRS interpuestas ante el contratista de obra, de manera que se asegure el cumplimiento de los términos normativos para dar trámite a la respuesta y que esta satisfaga el requerimiento del usuario.



JAIRO ERNESTO DUQUE ROSERO
Jefe de Control Interno

Anexo: Anexo Informe de PQRS segundo Trimestre Gestión Administrativa

Revisó: Jairo Ernesto Duque Rosero – Jefe Control Interno

Proyectó: Maricel Cristina Zúñiga Chillito – Contratista de Apoyo Control Interno 

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: F-03-DE-1
COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 02
	Fecha: 23/03/2021

20231100027023

Radicado No.: **20231100027023**
ADMINISTRATIVA

PARA : JAIRO DUQUE ROSERO

Jefe Oficina Control Interno – Movilidad Futura S.A.S

DE: MARIA CAMILA LOPEZ

ASUNTO: INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2023

FECHA: 2023-07-04

INFORME COMPARATIVO DE PQRS SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2022 Y 2023

ELABORADO POR: María Camila López Maya, Apoyo subproceso Atención al Ciudadano

OBJETIVOS: Realizar seguimiento de las PQRS, correspondiente a los meses de abril a junio de los años 2023.

En cumplimiento de la ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, presento informe comparativo de PRQS del segundo trimestre de los años 2022 y 2023.

El control de las PQRS está a cargo del subproceso de atención al ciudadano, en la Unidad de Correspondencia de la entidad atendida por la contratista María Camila López; actualmente se cuenta con un procedimiento para la recepción y envío de las comunicaciones y atención al ciudadano, con el fin de llevar un control y seguimiento a cada una de las solicitudes, el seguimiento se hace en un formato F-02-GAD-AC-11 denominado “consolidado PQRS”, el cual permite realizar trazabilidad y control de las comunicaciones, evidenciando la fecha de solicitud hasta su resolución.

Actualmente, los medios con los que cuenta la entidad para recepción de PRQS son: presencial, correo electrónico, página web y verbal (personal o telefónicamente). Así mismo, se cuenta con un buzón de sugerencias de PQRs ubicado en el pasillo del primer piso de la entidad, hasta la fecha no se ha recibido ningún documento por este medio.

Durante los meses de abril a junio del año 2022, se recibieron un total 279 PQRs, mientras que para los mismos meses del año 2023 se recibieron 407, PQRs de las cuales 280 fueron informativas y 127 fueron debidamente tramitadas.

A continuación, se da relación sobre las PQRs, para enero del año 2023 la solución y evaluación:

ABRIL

Gerencia	0	0	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	7	7	0	0
Gestión Socio Predial	9	9	0	0
Gestión de Infraestructura	26	26	0	0
Gestión Operación del SEPT	5	5	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0
Gestión Administrativa	0	0	0	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0
TOTAL	47			

En la tabla correspondiente al mes de abril del año 2023 se puede evidenciar que, se recibieron un total de 113 PQRs, de las cuales 66 fueron informativas, certificaciones laborales, y fotocopias de documentación, informes sobre los consorcios; mientras que, las 47 PQRs restantes, requirieron respuestas de la siguiente manera: del proceso de jurídica 7, del proceso de gestión socio predial 9, gestión infraestructura 26 y gestión de

operaciones 5, a las cuales se les dio respuesta en los tiempos estipulados por la Entidad. A diferencia del mes de abril del 2022, en el cual se radicaron 85 PQRS, de las cuales 30 requirieron respuesta y 55 fueron PQRS informativas.

DISTRIBUCION DE PQRS	
QUEJAS	7
SOLICITUDES	40
INFORMES	66
TOTAL	113

MAYO

Gerencia	0	0	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	8	8	0	0
Gestión Socio Predial	8	8	0	0
Gestión de Infraestructura	30	30	0	0
Gestión Operación del SEPT	9	9	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0
Gestión Administrativa	0	0	0	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	2	2	0	0
TOTAL	57			

En la tabla correspondiente al mes de mayo del año 2023 se puede evidenciar que, se recibieron un total de 179 PQRS, de las cuales 122 fueron informativas, certificaciones laborales, y fotocopias de documentación, informes sobre los consorcios; mientras que,

las 57 PQRS restantes, requirieron respuestas de la siguiente manera: gestión jurídica 8, gestión socio predial 8, gestión de operaciones 9, gestión de infraestructura 30 y control interno 2, a las cuales se les dio respuesta en los tiempos estipulados por la Entidad. A diferencia del mes de mayo del 2022, en el cual se radicaron 102 PQRS de las cuales 66 requirieron respuesta, y 36 fueron PQRS informativas.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	10
SOLICITUDES	47
INFORMES	122
TOTAL	179

JUNIO

Gerencia	0	0	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	5	5	0	0
Gestión Socio Predial	0	0	0	0
Gestión de Infraestructura	15	15	0	0
Gestión Operación del SEPT	3	3	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0
Gestión Administrativa	0	0	0	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0
TOTAL	23			

En la tabla correspondiente al mes de junio del año 2023 se puede evidenciar que, se recibieron un total de 115 PQRS, de las cuales 92 fueron informativas, certificaciones laborales, y fotocopias de documentación, informes sobre los consorcios; mientras que, las 23 PQRS restantes, requirieron respuestas de la siguiente manera: gestión jurídica 5, gestión de operaciones 3 y gestión de infraestructura 15, a las cuales se les dio respuesta en los tiempos estipulados por la Entidad. A diferencia del mes de junio del

2022, en el cual se radicaron 92 PQRS de las cuales 45 requirieron respuesta, y 47 fueron PQRS informativas.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	8
SOLICITUDES	15
INFORMES	92
TOTAL	115

CONCLUSIONES:

- El total de las PQRS, recibidas en el segundo trimestre del año 2022 fueron 279 y, del segundo trimestre del año 2023 se recibieron 407, de las cuales, para el 2023, 127 PQRS recibieron respuesta y 280 PQRS fueron informativas, certificaciones laborales, fotocopias de documentación, informes sobre los consorcios entre otros.
- Las PQRS que ingresaron en el segundo trimestre del año 2023, fueron resueltas en su totalidad en los tiempos estipulados por la entidad.
- Cabe resaltar que, se evidencia el aumento de las PQRS entre el segundo trimestre del año 2022 y 2023 teniendo en cuenta que, se presentó un aumento PQRS informativas.
- Es fundamental realizar el seguimiento mensual de las PQRS con el fin de garantizar el buen servicio al ciudadano y a los clientes internos de la entidad, para eso se diligencia el formato F-01-GAD-AC-11 Control de PQRS.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda que se siga manejando tiempos internos en cada proceso, para continuar con el cumplimiento de las PQRS puestas por la ciudadanía; así como el envío diario del tiempo que les resta a cada proceso para dar respuesta a las mismas.



MARIA CAMILA LOPEZ
Apoyo Atención al Ciudadano

Proyectó: Camila López- Apoyo Atención al Ciudadano

Revisó: Luz Adriana Vera- Líder Proceso Gestión Administrativa 