

 202305261136693214319974 comunicaciones internas o memorandos Mayo 26, 2023 11:36 Radicado 2023-009974 202305261136693214319974 	 SC-CER143688 
	VIGENCIA 2023 TRIMESTRE I

Secretaría de Control Interno, 1030

Bello, 26 de mayo de 2023

Doctor

OSCAR ANDRÉS PÉREZ MUÑOZ, Alcalde

JOSE ROLANDO SERRANO JARAMILLO, Secretario General

RIGOBERTO ARROYAVE ACEVEDO, Secretario de Movilidad

ELIANA RESTREPO HERRERA, Secretaria de Recaudos y Pagos

FRANCISCO JAVIER ECHEVERRI CÁRDENAS, Secretario de Hacienda

ALEJANDRO HENAO BARRERA, Secretario de Planeación

1 PRESENTACIÓN

En desarrollo del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2023 para promover el mejoramiento continuo de los procesos de la Alcaldía Municipal de Bello, en concordancia con el rol de **evaluación y seguimiento** y de **enfoque hacia la prevención**, la Secretaría de Control Interno, incluyó el seguimiento **a la gestión del procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD**, en los términos establecidos por el decreto 1083 de 2015; es decir con una periodicidad semestral; no obstante por detectarse debilidades en el mismo, observaciones constantes y repetitivas, se realiza el presente **seguimiento extraordinario** correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2023.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento extraordinario a la gestión del procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, en la Alcaldía Municipal de Bello correspondiente al trimestre de enero a marzo de 2023.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Evaluar el nivel de oportunidad de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, durante el primer trimestre de la vigencia 2023.



**INFORME DE SEGUIMIENTO
EXTRAORDINARIO
GESTIÓN DE LAS PQRSD
VIGENCIA 2023 TRIMESTRE I**



2. Verificar la toma de acciones frente a las recomendaciones presentadas por la secretaría de Control de Interno en el informe de seguimiento a la gestión de PQSRDF bajo del radicado 2023-001834 del 3 de febrero de 2023.
3. Verificar la toma de acciones frente a las recomendaciones presentadas por la Secretaría de Control Interno en el memorando 2023-006350 del 13 de abril de 2023.
4. Rendir informe al despacho del Alcalde Municipal, sobre la vigilancia de la atención de las PQRSD de acuerdo con las normas legales vigentes, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

3 CRITERIOS

La Secretaría de Control Interno en su proceso de seguimiento verificará el cumplimiento de los requisitos y recomendaciones establecidas en:

- Ley 1474 de 2011, artículo 76; recepción, trámite y resolución de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Informe de seguimiento a la gestión de PQRSD bajo el radicado 2023-001834 del 03 de febrero de 2023
- Memorando interno 2023-006350 del 13 de abril de 2023 de recomendaciones y solicitud de toma de acciones en materia de la gestión de las PQRSD.
- Procedimiento para la gestión de PQRSD (P-MC-05)
- Demás normas, políticas o reglamentación relacionada.

4 ALCANCE

El alcance de este informe de seguimiento corresponde a:

- VIGENCIA: 2023 primer trimestre.



INFORME DE SEGUIMIENTO
EXTRAORDINARIO
GESTIÓN DE LAS PQRSD
VIGENCIA 2023 TRIMESTRE I



- PROCESO: Mejoramiento Continuo y Gestión de la Información.
- PROCEDIMIENTO: Para la gestión de PQRSD (P-MC-05).
- PLAN DE DESARROLLO 2020-2023: **Pacto:** Por la calidad institucional y por el ordenamiento territorial, **Componente:** Fortalecimiento Institucional, **Programa:** Gobierno eficiente, transparente y orientado a la gestión.
- DEPENDENCIAS: Secretaría General, Secretarías y Gerencias del Despacho.

5 RESPONSABLES / PARTICIPANTES

Juan David Naranjo Velázquez, Director Administrativo de Gestión Documental.
Gloria Amparo Muñoz Arroyave Profesional Especializada.
Dina Joana Patiño Orozco, profesional Universitaria, Secretaría de Movilidad
Rigoberto Arroyave Acevedo, Secretario de Movilidad
Nadya Catalina Tamayo Ortiz, Profesional Universitaria, Secretaría de Recaudos y Pagos

6 DURACIÓN DEL SEGUIMIENTO

El presente seguimiento a la gestión de las PQRSD durante la vigencia 2023, tuvo una duración de ocho (8) días hábiles, entre el 03 y 12 de mayo de 2023.

7 METODOLOGÍA

1. Se realizó un análisis estadístico de los datos recopilados y consolidados por la Secretaría General para el primer trimestre de la vigencia 2023 y los reportes recibidos por la Secretaría de Control Interno correspondientes a dicho periodo, de acuerdo con los términos establecidos en el procedimiento para la gestión de PQRSD (**P-MC-05**) del Sistema de Gestión de la Alcaldía Municipal de Bello.
2. Se analizó y verificó con las Secretarías de Movilidad, General, Recaudos Y Pagos, Y Hacienda la implantación de las recomendaciones presentadas por la Secretaría de Control Interno en el informe de seguimiento 2023-001834 del 3 de febrero de 2023 y memorando interno 2023-006350 del 13 de abril de 2023.
3. Se solicitó a la Secretaría de Movilidad, Hacienda y de Recaudos y Pagos, las actas de comité de MIPG en las cuales se debía analizar la gestión de PQRSD y tomar acciones



**INFORME DE SEGUIMIENTO
EXTRAORDINARIO
GESTIÓN DE LAS PQRSD
VIGENCIA 2023 TRIMESTRE I**



de mejoramiento, para convalidar la implementación de las recomendaciones de la Secretaría de Control Interno.

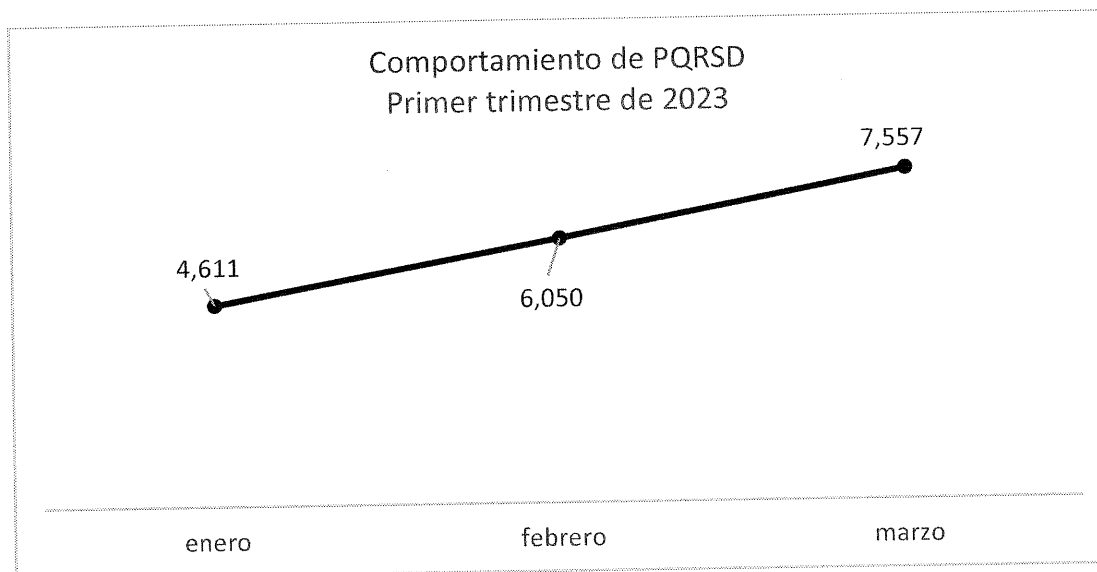
8 LISTA DE VERIFICACIÓN

La Secretaría de Control Interno presenta los siguientes datos de gestión de PQRSD por parte de las diferentes secretarías y gerencias del despacho del Alcalde:

8.1 ANALISIS DE LA GESTIÓN DE PQRSD POR LA ENTIDAD

8.1.1 Comportamiento mensual de recepción de PQRSD durante el primer trimestre de 2023

En la siguiente tabla se presenta el número de PQRSD recibidas por la entidad cada mes y el crecimiento dado en cada uno de los meses, para un total 18.218 en el trimestre I de la vigencia, así:



Fuente: Dirección de Gestión Documental de La Secretaría General Informe del 28 de abril de 2023.



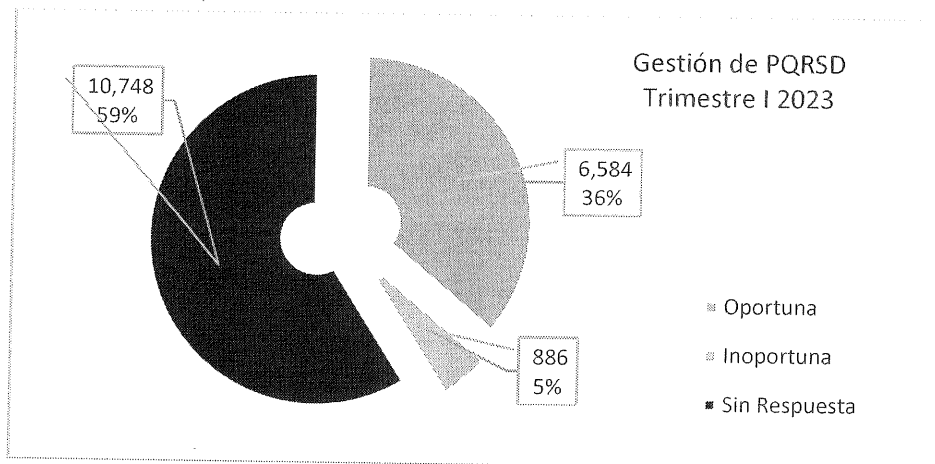
**INFORME DE SEGUIMIENTO
EXTRAORDINARIO
GESTIÓN DE LAS PQRSD
VIGENCIA 2023 TRIMESTRE I**



Análisis: Entre los meses de enero y febrero se presenta un crecimiento del 31% en la recepción de PQRSD, y entre los meses de febrero y marzo el crecimiento es del 24,9%, lo cual demanda la toma de acciones inmediatas para dar respuesta oportuna a la ciudadanía, ante el creciente número de solicitudes presentadas ante la entidad.

8.1.2 Consolidado de PQRSD recibidas por la entidad durante el primer trimestre de 2023

El Sistema de Gestión de PQRSD durante el primer trimestre de la vigencia 2023 recibió un total de 18.218 PQRSD, de las cuales 6.584 fueron atendidas oportunamente, 886 contaban con respuestas inoportunas, y 10.748 sin respuesta, así:



Fuente: Dirección de Gestión Documental de La Secretaría General Informe del 28 de abril de 2023.

Análisis: El Indicador de Oportunidad en la Atención de PQRSD, dado que las peticiones están consagradas en la Constitución Nacional como **derecho fundamental**, establece como nivel de referencia óptimo para la oportunidad de Atención un 100%, teniendo en cuenta los datos reportados en la tabla anterior, se puede evidenciar que el nivel de oportunidad de respuesta del primer trimestre de la vigencia 2023 corresponde al 36% quedando en un nivel de cumplimiento bajo. Se evidencia la materialización del riesgo *“Posible afectación reputacional y económica por demora en la respuesta o trámite a las PQRSD, debido a la inoportunidad en la entrega de las PQRSD por parte de las diferentes dependencias de la Administración Municipal”* y que los controles establecidos de *“capacitar al personal en la Ley*



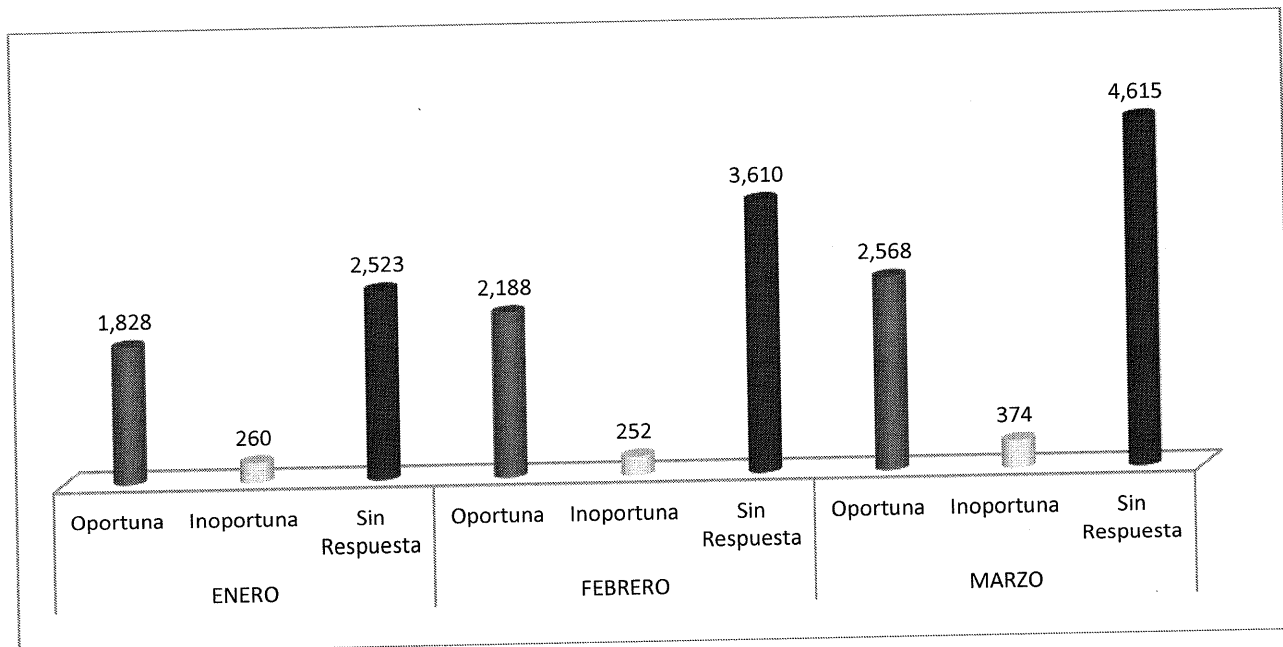
**INFORME DE SEGUIMIENTO
EXTRAORDINARIO
GESTIÓN DE LAS PQRSD
VIGENCIA 2023 TRIMESTRE I**



1755 de 2015 sobre el manejo del programa de gestión documental” y “asignar PQRSD solo a personal de planta” no han sido eficaces para mitigar o eliminar el riesgo.

Es de anotar, que, aun sumando respuestas oportunas con respuestas inoportunas, se alcanzaría solo el 41%, es decir muy por debajo de valores permisibles para la entidad que corresponde al 100% de conformidad con el procedimiento “para la gestión de las PQRSD (P-MC-05)” y el indicador de “oportunidad en la atención de las PQRSD (I-MC-01)”.

8.1.3 Comportamiento mensual de oportunidad en la atención de PQRSD durante el primer trimestre de 2023



Análisis: En el anterior gráfico se puede identificar en enero el 54,7% de PQRSD sin respuesta, en el mes de febrero el 59,6% PQRSD sin respuesta, y en el mes de marzo el 61% de las PQRSD sin respuesta por parte de la entidad. Lo anterior, se debe revisar y tomar acciones correctivas dado que el nivel de incumplimiento es creciente durante el periodo evaluado.



**INFORME DE SEGUIMIENTO
EXTRAORDINARIO
GESTIÓN DE LAS PQRSD
VIGENCIA 2023 TRIMESTRE I**



8.1.4 Consolidado de PQRSD por secretaría o gerencia del trimestre de enero a marzo de 2023.

El consolidado de PQRSD recibidas por cada una de las secretarías o gerencias y la clasificación de oportunidad en la atención durante el primer trimestre de la vigencia 2023, es el siguiente:

DESPACHO	OPORTUNA	INOPORTUNA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Despacho Alcalde	58	-	8	66
Jurídica	64	11	18	93
Educación	128	18	20	166
Seguridad y Convivencia Ciudadana	819	55	176	1050
Hacienda	919	103	310	1332
Obras publicas	200	17	26	243
Medio Ambiente, vivienda y Desarrollo Rural	102	2	14	118
Planeación	784	36	95	915
Salud	413	24	48	485
Servicios Administrativos	165	25	41	231
Movilidad	2,341	498	9,141	11980
General	45	2	19	66
Dirección Técnica TIC	1	-	2	3
Participación e Inclusión Social	117	2	5	124
Gestión del riesgo y atención a desastres	65	3	6	74
Recaudos y pagos	289	87	814	1190
Cultura	22	1	2	25
Interior	31	-	3	34
Adulto mayor	10	-	-	10
Proyectos especiales	2	2	-	4
Desarrollo Económico	9	-	-	9
Dirección técnica de control disciplinario interno	-	-	-	-
TOTAL	6,584	886	10,748	18.218

Fuente: Elaboración propia a partir del Informe de la Dirección de Gestión Documental del 28/04/2023.



**INFORME DE SEGUIMIENTO
EXTRAORDINARIO
GESTIÓN DE LAS PQRSD
VIGENCIA 2023 TRIMESTRE I**



Análisis: Se observa en la tabla anterior, que las tres (3) Secretarías que presentan un mayor volumen de inoportunidad en la atención de las PQRSD corresponden a: 1. Movilidad, 2. Recaudos y Pagos, y 3) Hacienda, las cuales deben adoptar acciones correctivas para subsanar el incumplimiento de los términos de respuesta a la ciudadanía.

8.2 SEGUIMIENTO A LA IMPLANTACIÓN A LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME DE SEGUIMIENTO CON RADICADO 2023-001834 del 03 de febrero de 2023.

Recomendación 1. *Todas las Secretarías, Direcciones Administrativas y Gerencias de la Administración Municipal de Bello, deben monitorear de manera permanente el estado de las PQRSD en cada Comité de MIPG que se realizan en las dependencias, como mecanismo para la mejora de los niveles de oportunidad en la respuesta de PQRSD a la comunidad y ser evaluado en el Comité Operativo de MIPG.*

Seguimiento: Se realiza una muestra con las Secretarías de Hacienda, Recaudos y Pagos y Movilidad, quienes presentan el mayor porcentaje de inoportunidad en las respuestas de las PQRSD, para verificar el seguimiento que hacen en los Comités de MIPG sobre la atención de las PQRSD con los siguientes resultados:

- i) La Secretaría de Recaudos y Pagos presenta mediante correo electrónico del 9 de mayo de 2023, las actas de reuniones los días 9 y 15 de marzo de 2023 en las cuales se realiza seguimiento a la gestión de las PQRSD y se hace reparto de PQRSD para dar respuesta por parte de cada funcionario como acción de contingencia.
- ii) La secretaría de movilidad mediante correo electrónico del 10 de mayo de 2023, evidencia reunión del 15 de abril de 2023 con la participación de la Dirección de Gestión Documental, la Dirección de las TIC, y Secretaría de Control Interno en la cual se hace análisis de la gestión de PQRSD y plantean algunas acciones para mejorar la oportunidad de respuesta a la ciudadanía, incluyendo las respuestas que debe dar Transito Moderno de Bello como operador de los trámites y servicios de tránsito.
- iii) La Secretaría de Hacienda no presentó las actas de comité en las cuales se haya realizado seguimiento a la gestión de las PQRSD.

Por lo anterior se determina que esta recomendación ha sido implantada parcialmente.



**INFORME DE SEGUIMIENTO
EXTRAORDINARIO
GESTIÓN DE LAS PQRSD
VIGENCIA 2023 TRIMESTRE I**



Recomendación 2. *Es inminente que desde la Alta Dirección y de manera liderada por La Secretaría General y La Dirección de Las TIC se tomen decisiones frente a la mejora o cambio definitivo del software de gestión Documental. Se requiere un sistema que permita entregar reportes del estado de las PQRSD en tiempo real, para el cumplimiento de la gestión, la garantía del derecho de petición y la toma de decisiones en tiempo real.*

Seguimiento: La entidad hasta la fecha no dispuesto mejoras o cambios de software para la gestión de PQRSD, se continua con el aplicativo de gestión Documental del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Por lo anterior se determina que esta recomendación NO ha sido implantada.

Recomendación 3. *La Entidad a través de la Secretaría General debe revisar las políticas y estrategias implementadas, mapa de riesgos e indicadores para mejorar la atención y lograr la respuesta oportuna en el 100% de las PQRSD presentadas por la comunidad, en concordancia con lo reglamentado por la Ley 1755 de 2015, en términos de oportunidad y calidad de respuesta.*

Seguimiento: En el Sistema de Gestión se cuenta con el procedimiento de gestión de PQRSD (P-MC-05) actualizado el 08 de mayo de 2023, el indicador de Oportunidad de atención de las PQRSD (I-MC-05) con fecha de actualización el 24 de marzo de 2022 en el cual no se han modificado los rangos de evaluación de la oportunidad y el mapa de riesgos del proceso de mejoramiento continuo en el cual se contempla la oportunidad de atención de las PQRSD, en el cual no se han ajustado los riesgos ni el diseño de controles desde el 01 de julio de 2022.

Por lo anterior se determina que esta recomendación ha sido implantada parcialmente.

Recomendación 4. *Realizar permanentemente el análisis de las causas y la oportunidad de las respuestas de las PQRSD (procedimiento para la Gestión de las PQRSD P-MC-05), con el fin de establecer los controles en el mapa de riesgos, con el objetivo que los mismos sean eficaces y la presentación oportuna de los informes correspondientes a la Secretaría de Control Interno y al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.*

Seguimiento: La Dirección Administrativa de Gestión Documental presenta mensualmente a la Secretaría de Control Interno informe de seguimiento a la gestión e PQRSD, con análisis de causas, niveles de oportunidad general de la entidad y por



INFORME DE SEGUIMIENTO
EXTRAORDINARIO
GESTIÓN DE LAS PQRSD
VIGENCIA 2023 TRIMESTRE I



dependencia; además, en comité institucional de coordinación de control interno del 29 de marzo de 2023 se presentó el informe acumulado de la vigencia para consideración y toma de acciones.

Por lo anterior se determina que esta recomendación ha sido implantada.

9. SEGUIMIENTO A LA TOMA DE ACCIONES SEGÚN EL MEMORANDO 2023-006350 del 13 DE ABRIL DE 2023

En atención de las recomendaciones dadas por la Secretaría de Control Interno en el memorando 2023-006350 dirigido a la Dirección Administrativa de Gestión Documental, Dirección Administrativa de Talento Humano, Dirección Técnica de las TIC y las secretarías de Movilidad y General en el cual se solicita la toma de acciones frente a la inoportunidad en la atención de PQRSD, se realiza el siguiente seguimiento a la toma de acciones:

Recomendación 1. *Analizar las cargas de trabajo de los servidores públicos que tienen bajo su responsabilidad, la atención de las solicitudes de prescripción de comparendos en la Secretaría de Movilidad, y en caso de ser necesario asignar el personal para garantizar la oportunidad en la respuesta de los derechos de petición en el marco del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015.*

Recomendación 2. *Establecer con cada uno de los Inspectores, contratistas de apoyo y personal de la Secretaría de Movilidad, un plan de trabajo en el cual se contemplen el número de peticiones pendientes de respuesta, y la asignación a cada uno de ellos, para responder a los ciudadanos con peticiones vencidas, en el menor tiempo posible. En caso de requerir personal adicional para cumplir con este plazo, buscar la asignación de servidores públicos o contratistas de otras dependencias para cumplir el plazo establecido u otras estrategias desde Talento Humano.*

Recomendación 3. *Gestionar la disposición de un software o aplicativo que facilite la respuesta a las solicitudes que recibe la Alcaldía Municipal de Bello, así como el registro de las respuestas dadas, el seguimiento y reporte de la gestión de las PQRSD en tiempo real, permitiendo con ello optimizar los tiempos de gestión, seguimiento y evaluación, así como el análisis y la toma de acciones de mejora correspondientes.*



**INFORME DE SEGUIMIENTO
EXTRAORDINARIO
GESTIÓN DE LAS PQRSD
VIGENCIA 2023 TRIMESTRE I**



Seguimiento: En atención del memorando 2023-006350 la Secretaría de Movilidad realizó reunión con la Dirección Administrativa de Gestión Documental, y Secretaría de Control Interno en la cual se analizó la problemática de inoportunidad y cada una de las dependencias participantes presentó sus consideraciones y se concluye:

- Es perentorio que la administración municipal realice inversión en un nuevo aplicativo para el manejo de la gestión documental. La petición será elevada al señor alcalde en concejo de gobierno en consonancia con los demás secretarios del gabinete, ya que es una necesidad manifiesta para la administración.
- Se le solicitará al área de talento humano que realice un estudio de cargas laborales para el personal actual del área de fiscalización electrónica, y de ser necesario emitir por escrito la necesidad de más personal que contribuya al trabajo del área.
- Mediante oficio formal se le solicitó al área de gestión documental la creación de usuarios en el aplicativo para el personal contratista-abogados, con la finalidad de que el reparto que mensualmente se les realiza se haga por medio del aplicativo y estos tengan que dar el cierre respectivo a la petición, así se podrá incluso llevar un control y registro de quien es directamente responsable por emitir la respuesta a X petición.
- Con la finalidad de descongestionar los usuarios que a la fecha cuentan con un número elevado de peticiones (a lo que se le atribuye su inoperatividad) se le solicito a la dirección de gestión documental que dichas peticiones fueran distribuidas entre 5 usuarios para bajar el número de solicitudes en los dos perfiles saturados (luis.pereira y maria.holguin) con la intención de que la disminución de estos permita e normal funcionamiento del aplicativo y por ende en correcto cierre de las peticiones con su radicado de salida.
- Desde la Secretaria de Movilidad se le solicitó a la dirección de Gestión Documental tener presente la coyuntura a la hora de realizar los indicadores de medición de las PQRSD, haciendo claridad en que se deben realizar oficios aclaratorios con relación a problemática a la hora de realizar los respectivos informes donde la inoportunidad en las respuestas tiene/tendrá un alto porcentaje.
- En el momento se está a la espera del pronto ingreso de 3 nuevos contratistas-abogados que ingresarán a apoyar el equipo de trabajo para la respuesta a las peticiones.

NOTA: Dado el poco tiempo transcurrido entre el memorando de solicitud de toma de acciones y el presente seguimiento, la Secretaría de Control Interno realizará la verificación de la implantación de las recomendaciones en seguimiento semestral con corte del 30 de junio de 2023.



**INFORME DE SEGUIMIENTO
EXTRAORDINARIO
GESTIÓN DE LAS PQRSD
VIGENCIA 2023 TRIMESTRE I**



SC-CER143688

9 RIESGOS

En el sistema de gestión se identifica el siguiente riesgo relacionado con la gestión de las PQRSD, frente al cual se presenta la evaluación de materialización y efectividad del control en los siguientes términos:

Proceso	Riesgo	Zona riesgo inherente	Control	Zona riesgo residual	Materialización del riesgo	Efectividad del control
Mejoramiento Continuo	<i>Posible afectación reputacional y económica por demora en la respuesta o trámite a las PQRSD, debido a la inoportunidad en la entrega de las PQRSD por parte de las diferentes dependencias de la Administración Municipal</i>	Alto	<p>1. Capacitar al personal en la Ley 1755 de 2015 sobre el manejo del programa de gestión documental.</p> <p>2. Asignar PQRSD solo a personal de planta</p>	Alto	Si se materializó. Durante el primer trimestre del año 2023 la inoportunidad de la entrega de las PQRSD es del 64%.	No han sido efectivos los controles, considerando que los servidores públicos de la entidad cuentan con la capacitación en materia de la ley 1755 de 2015, el programa de gestión documental, así como la asignación de las PQRSD a personal de planta; sin embargo el riesgo se materializa continuamente en la entidad.

10 CONCLUSIÓN

La Alcaldía Municipal de Bello presenta durante el primer trimestre de la vigencia 2023 un 36% de oportunidad en la atención de las PQRSD, un 59% de respuestas inoportunas, y un 5% de PQRSD sin respuesta; donde las secretarías con mayor número de PQRSD sin respuesta corresponden a Movilidad, Recaudos y Pagos, y Hacienda. Sin embargo, no se evidencia toma



**INFORME DE SEGUIMIENTO
EXTRAORDINARIO
GESTIÓN DE LAS PQRSD
VIGENCIA 2023 TRIMESTRE I**



de acciones o implantación de las recomendaciones presentadas por la secretaría de control interno para la mejora del sistema de gestión de PQRSD.

En conclusión los controles establecidos en el mapa de riesgos o implementados por la entidad para prevenir o mitigar la inoportunidad en la atención de las PQRSD no han sido efectivos, siendo evidente la materialización del riesgo mencionado anteriormente y la necesidad de implementar correcciones y acciones correctivas inmediatas que mitigue el impacto, permita la continuidad oportuna del servicio y se suscriba un plan de mejoramiento eficaz de corto y mediano plazo para subsanar los incumplimientos evidencias en materia de la atención de las PQRSD.

11 RECOMENDACIONES

1. Es apremiante que desde la Alta Dirección y liderada por La Secretaría General y La Dirección de Las TIC se tomen decisiones frente a la mejora o cambio definitivo del software de gestión Documental. Se requiere un sistema que permita entregar reportes del estado de las PQRSD en tiempo real, para el cumplimiento de la gestión, la garantía del derecho de petición y la toma de decisiones en tiempo real.
2. Se recomienda a La Dirección de Talento Humano, realizar estudio de cargas de trabajo, especialmente en la Secretaría de Movilidad y con base en los resultados, proceder si es del caso con el fortalecimiento del recurso humano, tanto en esta secretaría como en otras que presentan similares falencias.
3. Se reitera a todas las Secretarías, Direcciones Administrativas y Gerencias de la Administración Municipal de Bello, la importancia del monitoreo, seguimiento y evaluación permanente al estado de las PQRSD en cada Comité de MIPG mensual o extraordinario, como mecanismo de mejora continua para fortalecer la oportunidad de las respuestas a las PQRSD.

En atención al presente informe, la Entidad deberá atender las recomendaciones presentadas por la Secretaría de Control Interno, las cuales serán objeto de seguimiento y verificación posterior por parte de esta Secretaría, en procura de su cumplimiento para la prevención de riesgos y el mejoramiento de los procesos.



**INFORME DE SEGUIMIENTO
EXTRAORDINARIO
GESTIÓN DE LAS PQRSD
VIGENCIA 2023 TRIMESTRE I**



Las Secretaría General en coordinación con la Secretaría de Planeación, deberá suscribir plan de mejoramiento asociado a este seguimiento extraordinario. Para ello, por favor contactar al profesional Hugo Alberto Londoño Ossa de La Secretaría de Control Interno, en el término de 5 días hábiles posteriores al recibo del presente informe.

Atentamente,

NORA ISABEL PÉREZ CARVALHO
Secretario de Control Interno

- Revisó: Hugo Alberto Londoño Ossa, Profesional Universitario, Secretaría de Control Interno.
- Proyectó: Gloria Amparo Muñoz Arroyave, Profesional Especializada, Secretaría de Control Interno.
- Copia a:
- Melissa Orrego Eusse, Secretaría del Adulto Mayor
 - Nubia Valencia Montoya, Secretaría de Cultura
 - Johana Andrea Martínez Orejuela, Secretaría de Educación
 - José Rolando Serrano Jaramillo, Secretaría General
 - María Eugenia Betancur Pérez, Secretaría de Gestión del Riesgo
 - Francisco Javier Echeverri Cárdenas, Secretaría de Hacienda
 - Natali Arredondo Villa, Secretaría del Interior
 - Carmen Cecilia Escobar David, Secretaría Jurídica
 - Juan David Casas, Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y D. R.
 - Rigoberto Arroyave Acevedo, Secretaría de Movilidad
 - Luz Adriana Toro Arias, Secretaría de Obras Públicas
 - Alejandro Henao Barrera, Secretaría de Planeación
 - David Antonio Lopera Monsalve, Secretaría de Participación e Inclusión Social
 - Eliana Restrepo Herrera, Secretaría de Recaudos y Pagos
 - Julián Felipe Pineda Velásquez, Secretaría de Salud
 - Yenia Rivas Rentería, Secretaría de Seguridad y Convivencia C
 - Luis Giovany Arias Tobón, Secretaría de Servicios Administrativos
 - Andrea Margarita Mira Jaramillo, Gerencia de Proyectos Especiales
 - Tania Gina Posada Legarda, Gerencia de Desarrollo Económico
 - Yesica Lorena Valencia Franco, Dirección Técnica de Control Disciplinario
 - Julián Mauricio Montoya Cuartas, Dirección Técnica de TIC y Soporte
 - Juan David Naranjo Velásquez, Director Administrativo de Gestión Documental.