



Alcaldía de Bello



ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELLO

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

INFORME FEBRERO

Elaborado Por

Gestión Documental Atención a las PQRSDF

Revisado Por

JUAN DAVID NARANJO

Director de Gestión Documental

Bello 25 de MARZO

2022





En la tabla 1. Se presenta el consolidado de solicitudes recibidas hasta el mes de febrero del año 2022 de la Alcaldía de Bello con las diferenciadas secretarías involucradas. Para el mes de febrero se recibieron un total de **3597** PQRSDf de los cuales el **57.4% (2066)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna plazo máximo 15 días hábiles.

El consolidado General de lo que llevamos del año se recibieron un total de PQRSDf de **6882** de los cuales el **56.3% (3876)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna plazo máximo 15 días hábiles según lo expuesto por la normalita legal vigente colombiana, Ley 1437 “Código Procedimiento Administrativo y la Ley 1474 “Plan de Anticorrupción y Atención al Cliente”. De acuerdo con el MIPG El Modelo Integrado de Planeación y Gestión en unos de sus ítems (servicio al ciudadano) se solicita identificar cuantas PQRSDf se dio respuesta en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles, obteniendo como resultado que se le dio respuesta febrero **57.4% (2066)** sobre el total PQRSDf recibidas. Y Acumulado **56.3% (3876)** sobre el total PQRSDf recibidas.





Tabla 1. Consolidado Solicitudes de PQRSDf

Atributo evaluado	Enero	Febrero	Acumulado del año
Peticiones recibidas	3284	3593	6877
Quejas recibidas	0	3	3
Reclamos recibidos	1	1	2
Sugerencias recibidas	0	0	0
Denuncia recibidas	0	0	0
Felicitaciones recibidas	0	0	0
Total PQRSDf recibidas	3285	3597	6882
Peticiones atendidas	1941	2628	4569
Quejas atendidas	0	3	3
Reclamos atendidos	1	1	2
Sugerencias atendidas	0	0	0
Denuncia atendidas	0	0	0
Felicitaciones atendidas	0	0	0
Total PQRSDf atendidas (con respuesta)	1942	2632	4574
% Peticiones atendidas	59,1%	73,1%	66,4%
% Quejas atendidas	0,0%	100,0%	100,0%
% Reclamos atendidos	100,0%	100,0%	100,0%
% Sugerencias atendidas	0,0%	0,0%	0,0%
% Denuncia atendidas	0,0%	0,0%	0,0%
% Felicitaciones atendidas	0,0%	0,0%	0,0%
% PQRSDf atendidas	59,1%	73,1%	66,5%
Peticiones respondidas oportunamente	1809	2062	3871
Quejas respondidas oportunamente	0	3	3
Reclamos respondidos oportunamente	1	1	2
Sugerencias respondidas oportunamente	0	0	0
Denuncia respondidas oportunamente	0	0	0
Felicitaciones respondidas oportunamente	0	0	0
PQRSDf atendidas oportunamente	1810	2066	3876
% Peticiones atendidas oportunamente	55,1%	57,4%	56,3%
% Quejas atendidas oportunamente	0,0%	100,0%	100,0%
% Reclamos atendidos oportunamente	100,0%	100,0%	100,0%
% Sugerencias atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	0,0%
% Denuncia atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	0,0%
% Felicitaciones atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	0,0%
% PQRSDf atendidas oportunamente	55,1%	57,4%	56,3%
Peticiones con respuesta incompleta o en trámite	1343	1531	2874
Quejas con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0
Reclamos con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0
Sugerencias con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0
Denuncia con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0
Felicitaciones con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0
PQRSDf con respuesta incompleta o en trámite	1343	1531	2874

En la tabla 1. Consolidado Solicitudes de PQRSDf en el periodo evaluado se observa que el mes de Febrero con un registro de 3597 solicitudes, obedeciendo a asuntos como: Prescripción Comparendo 1241, Solicitud de Información 821, Solicitud de visita 263. En cuanto al resultado del indicador de oportunidad, este nos arroja un resultado del 57.4% muy por debajo de la meta objetiva.



Resultado del indicador mes de Febrero del 2021

El resultado del indicador: oportunidad en la atención en un tiempo igual menor a 15 días hábiles es del 57.4%. Resultado desfavorable ya que está por debajo de la meta objetiva.

Para el **mes de febrero del año 2021** se obtiene un resultado del indicador del 40.1%, comparado con el resultado del **mes de febrero del 2022 (57.4%)** se evidencia que el resultado está por encima del año anterior, pero sigue siendo desfavorable. Se ha identificado que estos resultados obedecen, a la falta de compromiso de algunas secretarías de dar las respuestas en los días hábiles, a las fallas en la velocidad de transferencia de datos del Aplicativo de la Administración Municipal y la falta de personal, el cual conlleva al represamiento de las solicitudes, no se tiene compromiso para mejorar el indicador de oportunidad con la revisión del consolidado enviado mes a mes a cada una de las secretarías y dependencias. es por ello, que el resultado de este indicador es desfavorable, también obedece a que algunas secretarías no le están dando respuesta formal con número de radicado a las solicitudes de los ciudadanos, toda vez que las respuestas se están dando por correo electrónico, también se advierte incremento en la recepción de PQRSDf que están llegando a la entidad.

Desde el área de atención al ciudadano se ha venido realizando el acompañamiento a los facilitadores de cada secretaría, informando las novedades de las PQRSDf que faltan por responder, así mismo, se les retroalimenta todo el tema de los indicadores de cada dependencia.



Tabla 2. Relación de PQRSDf por secretaría

Dependencia/ Atributo evaluado	Enero	Febrero	Acumulado del año
Despacho del Alcalde	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	4	2	6
PQRSDf atendidas	3	0	3
% PQRSDf atendidas	75%	0%	50%
PQRSDf atendidas oportunamente	3	0	3
Dependencia/ Atributo evaluado	75%	0%	50%
PQRSDf atendidas inoportunas	0	0	0
% PQRSDf atendidas inoportunas	0%	0%	0%
PQRSDf sin respuesta	1	2	3
% PQRSDf sin respuesta	25%	100%	50%
Secretaría Jurídica	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	9	8	17
PQRSDf atendidas	7	3	10
% PQRSDf atendidas	78%	38%	59%
PQRSDf atendidas oportunamente	5	2	7
% PQRSDf atendidas oportunamente	56%	25%	41%
PQRSDf atendidas inoportunas	2	1	3
% PQRSDf atendidas inoportunas	22%	13%	18%
PQRSDf sin respuesta	2	5	7
% PQRSDf sin respuesta	22%	63%	41%
Secretaría de Educación	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	21	22	43
PQRSDf atendidas	19	9	28
% PQRSDf atendidas	90%	41%	65%
PQRSDf atendidas oportunamente	12	6	18
% PQRSDf atendidas oportunamente	57%	27%	42%
PQRSDf atendidas inoportunas	7	3	10
% PQRSDf atendidas inoportunas	33%	14%	23%
PQRSDf sin respuesta	2	13	15
% PQRSDf sin respuesta	10%	59%	35%
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	287	258	545
PQRSDf atendidas	246	213	459
% PQRSDf atendidas	86%	83%	84%
PQRSDf atendidas oportunamente	239	201	440
% PQRSDf atendidas oportunamente	83%	78%	81%
PQRSDf atendidas inoportunas	7	12	19
% PQRSDf atendidas inoportunas	2%	5%	3%
PQRSDf sin respuesta	41	45	86
% PQRSDf sin respuesta	14%	17%	16%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Hacienda	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	273	354	627
PQRSDF atendidas	224	270	494
% PQRSDF atendidas	82%	76%	79%
PQRSDF atendidas oportunamente	183	227	410
% PQRSDF atendidas oportunamente	67%	64%	65%
PQRSDF atendidas inoportunas	41	43	84
% PQRSDF atendidas inoportunas	15%	12%	13%
PQRSDF sin respuesta	49	84	133
% PQRSDF sin respuesta	18%	24%	21%
Secretaría de Obras Publicas	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	51	37	88
PQRSDF atendidas	51	37	88
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	50	37	87
% PQRSDF atendidas oportunamente	98%	100%	99%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	2%	0%	1%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%
Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	33	65	98
PQRSDF atendidas	31	65	96
% PQRSDF atendidas	94%	100%	98%
PQRSDF atendidas oportunamente	27	60	87
% PQRSDF atendidas oportunamente	82%	92%	89%
PQRSDF atendidas inoportunas	4	5	9
% PQRSDF atendidas inoportunas	12%	8%	9%
PQRSDF sin respuesta	2	0	2
% PQRSDF sin respuesta	6%	0%	2%
Secretaría de Planeación	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	252	337	589
PQRSDF atendidas	233	295	528
% PQRSDF atendidas	92%	88%	90%
PQRSDF atendidas oportunamente	232	282	514
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	84%	87%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	13	14
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	4%	2%
PQRSDF sin respuesta	19	42	61
% PQRSDF sin respuesta	8%	12%	10%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Salud	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	66	57	123
PQRSDF atendidas	61	57	118
% PQRSDF atendidas	92%	100%	96%
PQRSDF atendidas oportunamente	61	56	117
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	98%	95%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	2%	1%
PQRSDF sin respuesta	5	0	5
% PQRSDF sin respuesta	8%	0%	4%
Secretaría de Servicios Administrativos	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	73	46	119
PQRSDF atendidas	73	33	106
% PQRSDF atendidas	100%	72%	89%
PQRSDF atendidas oportunamente	34	22	56
% PQRSDF atendidas oportunamente	47%	48%	47%
PQRSDF atendidas inoportunas	39	11	50
% PQRSDF atendidas inoportunas	53%	24%	42%
PQRSDF sin respuesta	0	13	13
% PQRSDF sin respuesta	0%	28%	11%
Secretaría de Movilidad	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	1996	2161	4157
PQRSDF atendidas	794	1421	2215
% PQRSDF atendidas	40%	66%	53%
PQRSDF atendidas oportunamente	766	949	1715
% PQRSDF atendidas oportunamente	38%	44%	41%
PQRSDF atendidas inoportunas	28	472	500
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	22%	12%
PQRSDF sin respuesta	1202	740	1942
% PQRSDF sin respuesta	60%	34%	47%
Secretaría General	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	9	11	20
PQRSDF atendidas	7	11	18
% PQRSDF atendidas	78%	100%	90%
PQRSDF atendidas oportunamente	7	11	18
% PQRSDF atendidas oportunamente	78%	100%	90%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	2	0	2
% PQRSDF sin respuesta	22%	0%	10%





Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	6	4	10
PQRSDF atendidas	5	4	9
% PQRSDF atendidas	83%	100%	90%
PQRSDF atendidas oportunamente	5	4	9
% PQRSDF atendidas oportunamente	83%	100%	90%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	1	0	1
% PQRSDF sin respuesta	17%	0%	10%
Secretaría de Participación E inclusión Social	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	14	14	28
PQRSDF atendidas	14	14	28
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	14	14	28
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%
Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	38	39	77
PQRSDF atendidas	38	39	77
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	38	38	76
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	97%	99%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	3%	1%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%
Secretaría de Recaudos y pagos	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	138	149	287
PQRSDF atendidas	121	136	257
% PQRSDF atendidas	88%	91%	90%
PQRSDF atendidas oportunamente	119	133	252
% PQRSDF atendidas oportunamente	86%	89%	88%
PQRSDF atendidas inoportunas	2	3	5
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	2%	2%
PQRSDF sin respuesta	17	13	30
% PQRSDF sin respuesta	12%	9%	10%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Cultura	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	12	17	29
PQRSDF atendidas	12	15	27
% PQRSDF atendidas	100%	88%	93%
PQRSDF atendidas oportunamente	12	14	26
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	82%	90%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	6%	3%
PQRSDF sin respuesta	0	2	2
% PQRSDF sin respuesta	0%	12%	7%
Secretaría del Interior	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	6	6
PQRSDF atendidas	0	3	3
% PQRSDF atendidas	0%	50%	50%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	3	3
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	50%	50%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	3	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	50%	50%
Secretaría de Adulto Mayor	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	3	5	8
PQRSDF atendidas	3	3	6
% PQRSDF atendidas	100%	60%	75%
PQRSDF atendidas oportunamente	3	3	6
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	60%	75%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	2	2
% PQRSDF sin respuesta	0%	40%	25%
Gerencia de Proyectos Especiales	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	0	0
PQRSDF atendidas	0	0	0
% PQRSDF atendidas	0%	0%	0%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	0	0
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	0%	0%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%





Gerencia de Desarrollo Económico	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	2	2
PQRSDF atendidas	0	1	1
% PQRSDF atendidas	0%	50%	50%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	1	1
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	50%	50%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	1	1
% PQRSDF sin respuesta	0%	50%	50%
Dirección Técnica de Control Disciplinario interno	Enero	Febrero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	3	3
PQRSDF atendidas	0	3	3
% PQRSDF atendidas	0%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	3	3
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	100%	100%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%

En la tabla 2. se relaciona las PQRSDF del mes por cada una de las secretarías involucradas. En el mes de Febrero la dependencia que mas requerimientos recibió fue la secretaría de Movilidad con un total de 2161 con un porcentaje de respuesta oportuna del 43.9% (949). Secretaría de Hacienda con un total de registro de 354 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 64.1% (227). Secretaría de Planeacion con un total de registro de 337 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 83.7% (282). Secretaría de Seguridad y Convivencia con un total de registro de 258 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 77.9% (201). Secretaría de Recaudos y pagos con un total de registro de 149 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 89.3% (133). Secretaría Medio Ambiente con un total de registro de 65 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 92.3% (60). Secretaría de Salud con un total de registro de 57 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 98.2% (56). Secretaría de Servicios Administrativos con un total de registro de 46 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 47.8% (22). Secretaría Gestion de Riesgo con un total de registro de 39 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 97.4% (38). Secretaría de Obras publicas con un total de registro de 37 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (37). Secretaría de Educacion con un total de registro de 22 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 27.3% (6). Secretaría de Cultura con un total de registro de 17 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 82.4% (14). Secretaría de Participacion e Inclusion Social con un total de registro de 14 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (14). Secretaría General con un total de registro de 11 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (11). Secretaría Juridica con un total de registro de 8 solicitudes y un porcentaje de





respuesta oportuna del 25% (2). Secretaría del interior con un total de registro de 6 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 50% (3). Secretaría de Adulto Mayor con un total de registro de 5 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 60% (3). Dirección de las TIC y Soporte Tecnológico con un total de registro de 4 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (4). Control Interno Disciplinario con un total de registro de 3 solicitud y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (3). Despacho alcaldia con un total de registro de 2 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 0% (0). Gerencia de Desarrollo Económico con un total de registro de 2 solicitud y un porcentaje de respuesta oportuna del 50% (1). Gerencia de proyectos especiales no recibió solicitudes par el mes de febrero

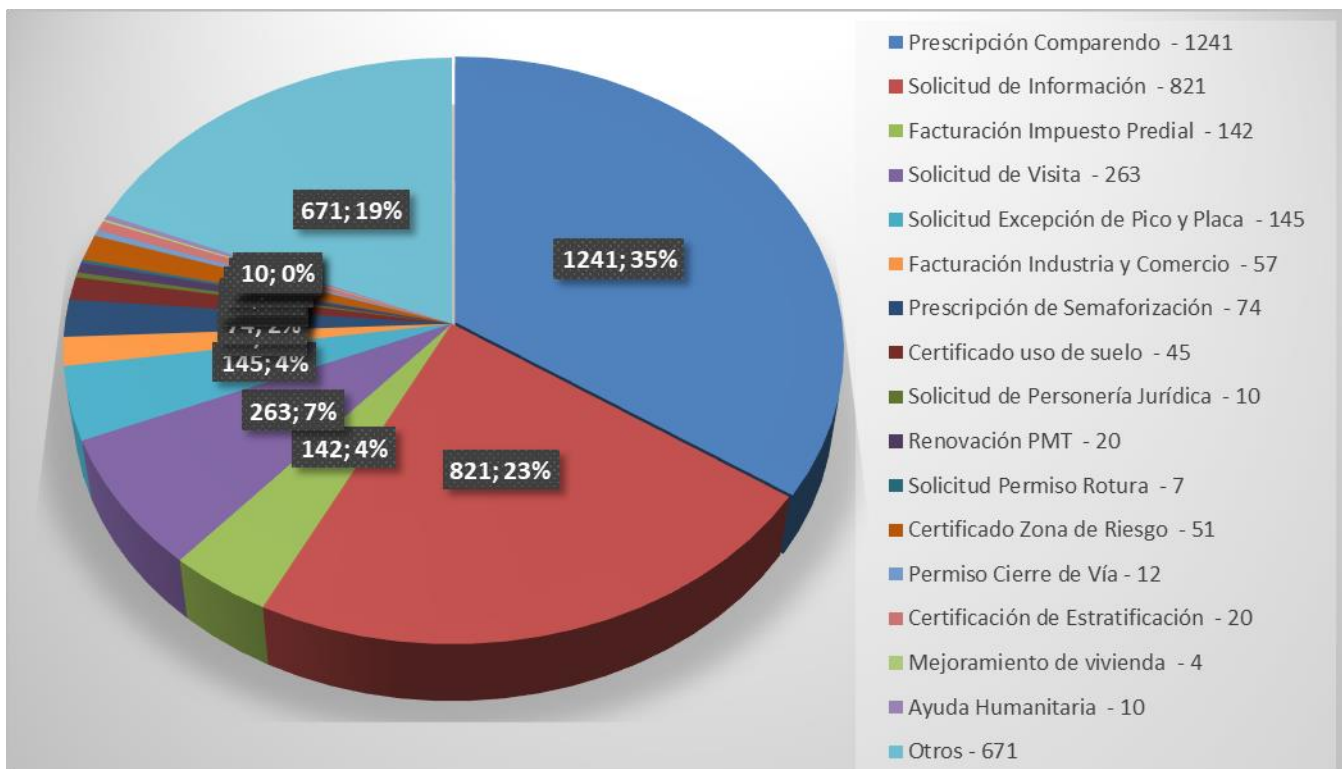
Podemos ver que solo 5 secretarías tuvieron un indicador Favorable:

- Secretaría de Obras publicas – 100%
- Secretaría de Participacion e Inclusion Social – 100%
- Secretaría General – 100%
- Dirección de las TIC y Soporte Tecnológico – 100%
- Control Interno Disciplinario – 100%



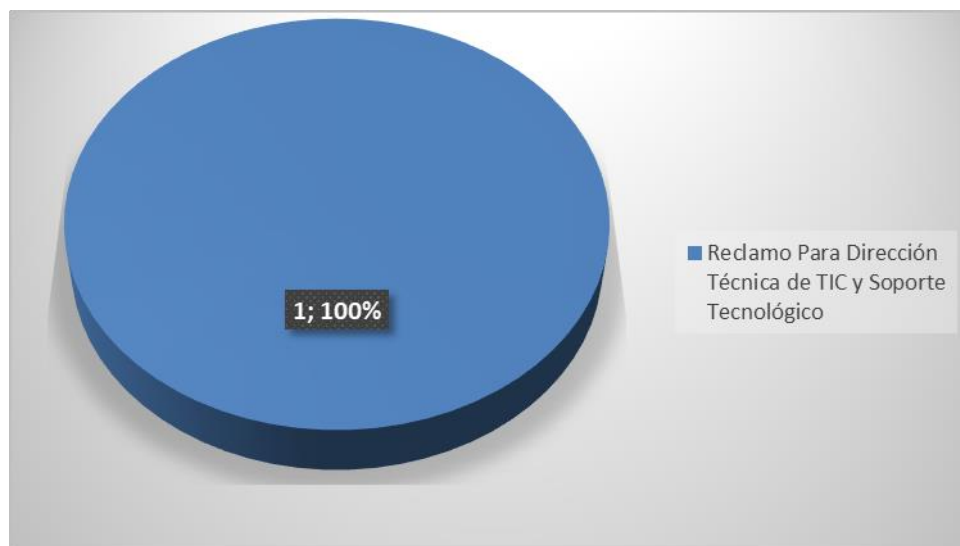
Tabla 3. Relación motivo PQRSDF por asunto

TRÁMITE SERVICIO PETICIONES	FEBRERO
Prescripción Comparendo - 1241	1241
Solicitud de Información - 821	821
Facturación Impuesto Predial - 142	142
Solicitud de Visita - 263	263
Solicitud Excepción de Pico y Placa - 145	145
Facturación Industria y Comercio - 57	57
Prescripción de Semaforización - 74	74
Certificado uso de suelo - 45	45
Solicitud de Personería Jurídica - 10	10
Renovación PMT - 20	20
Solicitud Permiso Rotura - 7	7
Certificado Zona de Riesgo - 51	51
Permiso Cierre de Vía - 12	12
Certificación de Estratificación - 20	20
Mejoramiento de vivienda - 4	4
Ayuda Humanitaria - 10	10
Otros - 671	671
TOTAL	3593

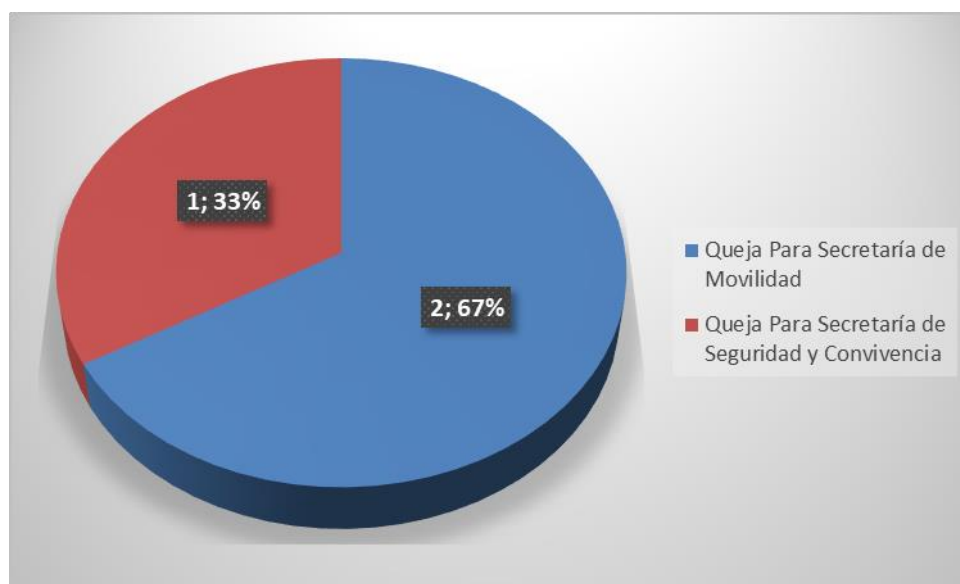




RECLAMO	FEBRERO
Reclamo Para Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	1
Total	1



QUEJAS	FEBRERO
Queja Para Secretaría de Movilidad	2
Queja Para Secretaría de Seguridad y Convivencia	1
Total	3





En la tabla 3. Se presenta por cada uno de los motivos PQRSDf los diferentes asuntos requeridos por los ciudadanos.

Se puede observar que el **Derecho de petición** que registra un mayor número de registros es **prescripción de comparendo** con 1241 solicitudes. Los derechos de Petición más concurrentes son: prescripción de comparendo, Solicitud de Información general, solicitud de visita, excepción de pico y placa y facturación impuesto predial.

Reclamos se registraron una solicitud, asunto: reclamo para Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico.

Quejas se registraron tres solicitudes, asunto: Queja Contra la Secretaría de Seguridad y convivencia 1, Movilidad 2.

Tabla 5. Calificación encuesta de satisfacción

Evaluación de la oportunidad en la respuesta	Evaluación de la calidad de la respuesta	Evaluación de la atención durante todo el proceso	Evaluación (Satisfecho/ No satisfecho)
4,075	4,005	4,125	4,1

En la tabla 5. De las 200 PQRSDf realizadas telefónicamente en la encuesta de satisfacción, 136 califican entre buena y excelente. Obteniendo un nivel del 68% y una calificación general en la encuesta de satisfacción de **4.1** Entre las siguientes preguntas

- Evaluación de la oportunidad en la respuesta con un promedio de **4.075**
- Evaluación de la calidad de la respuesta con un promedio de **4.005**
- Evaluación de la atención durante todo el proceso con un promedio de **4.125**



INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014, el Índice de información clasificada y reservada es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada.

De acuerdo con lo anterior, la alcaldía Municipal de Bello, una vez se recepcione información de carácter reservada o clasificada, se procederá según los parámetros señalados en la Ley antes reseñada.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos durante el mes de Febrero, cada secretaría involucrada debe realizar sus respectivas retroalimentaciones y de acuerdo con ello tomar las acciones de mejora si así lo requiere. Y por parte de la secretaría general se vienen realizando visitas de seguimiento para apoyar el trabajo de los facilitadores y realizando actas de compromiso para mejorar la oportunidad de respuesta, se hizo una capacitación general sobre el uso de Gestión Documental, PQRSDf y Ley de Archivo.

Desde la Dirección de Gestión Documental se debe realizar seguimiento a aquellas secretarías donde se tiene un porcentaje de oportunidad por debajo del 65%, esto con el fin de establecer e identificar las causas de dicho porcentaje.

RECOMENDACIONES GENERALES

Se deben establecer estrategias que garanticen la oportunidad y efectividad en el proceso PQRSDf por parte de las diferentes Secretarías, direcciones y dependencias.

Aprobó: *José Serrano*
Secretario General

Revisado por: *Juan David Naranjo*
Director administrativo de Gestión Documental

Proyectó: *Christian Cataño Castaño*
Auxiliar Administrativo Gestión Documental