



FECHA DE SEGUIMIENTO/INFORME 31 de enero de 2025

PROCESO Y/O DEPENDENCIA: Segunda Línea – Proceso de Gestión de Atención y Servicio al Ciudadano.

TEMA DE SEGUIMIENTO/INFORME: Informe de Seguimiento PQRS Semestre II vigencia 2024

#### OBJETIVO

Realizar seguimiento y análisis a los informes presentados por la Segunda Línea respecto a los resultados obtenidos de las PQRS radicadas en el Segundo semestre del año 2023, asociados al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y demás normas reglamentarias.

#### ANTECEDENTES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 la Oficina de Control Interno (OCIN) presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de julio y el 31 de diciembre del 2023. El presente documento busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias, lo cual arroja la siguiente información:

CANAL	TOTAL	%
Correo electrónico	10	71
Llamada Telefónica	0	0
Oficio	4	29
PQRSF WEB	0	0
totales	14	100

Peticiones por parte de Entes de Control: La Oficina de Control Interno - OCIN dando cumplimiento a su rol de atención a Entes Externos de Control, según Decreto 648 de 2017, remitió la totalidad de las solicitudes de acuerdo con los requerimientos de los entes de inspección, vigilancia y control.

Recomendaciones: Se recomienda tener en cuenta el cumplimiento los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano en su última



versión, en lo relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Versión 5,

Así como lo señalado en la Guía de Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación - Departamento Administrativo de la Función Pública del 2020 y el CONPES 3785 de 2013.

Afianzar los canales de comunicación apropiados para la atención de PQRS

Atentamente

*Daniel Londoño Arias*  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Aprobó:

Verifico: Marisol LLanos/ D Londoño

Elaboro: D Londoño