



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 1 de 13

FECHA: 25 DE JULIO DE 2023	CIUDAD: BUCARAMANGA
CLASE DE INFORME:	DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:
SEGUIMIENTO	
EVALUACION	
	ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. NOMBRE DEL INFORME: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS P.Q.R.S.D. PRIMER SEMESTRE 2023

2. OBJETIVO: Presentar el Informe de las P.Q.R.S.D., que ingresaron en el primer Semestre de 2023, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

3. ALCANCE: PQRSD recibidas en el primer semestre de 2023, periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio del mismo año. Incluye las peticiones y solicitudes realizadas por los funcionarios de la entidad.

No incluye comunicaciones informativas, notificaciones, informaciones comerciales y todas aquellas que no requieren respuesta por parte de la entidad.

4. NORMATIVIDAD VIGENTE:

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.
- Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.
- Decreto Nacional 2232 de 1995, artículos 8 y 9.
- Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Ley 1437 de 2011, artículos 5, 7 y 14.

EXCELENCIA Y COMPROMISO



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 2 de 13

- Decreto 019 de 2012, artículo 237.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1437 de 2.011. Modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2.015.
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto 0103 de 2015.
- Decreto 1166 de julio 19 de 2.016. Petición Verbal.
- Decreto 491 de 2020, artículo 5.
- Ley 2080 de 2021, artículo 1.
- Ley 2207 de 2022.

5. DOCUMENTACION ANALIZADA:

BOMBEROS DE BUCARAMANGA, pone a disposición de la ciudadanía para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, los siguientes canales de atención:

CANAL	OPCIONES	DESCRIPCIÓN
Página web de la Entidad	Formulario de Registro de Solicitud	A través del enlace: pqr bomberos de bucaramanga .
Página web de la Entidad	Chat	En la página inicial chat bomberos de bucaramanga puede dejar un mensaje en el Chat de la institución. El Área de Sistemas deberá solicitar al remitente la información completa para poder radicar su solicitud. Una vez el remitente se la haga llegar, el área de Sistemas reenvía la comunicación a la Ventanilla Única para su radicación y asignación.
Correo electrónico institucional	Correo de Ventanilla Única	La Entidad ha dispuesto el correo electrónico recepcion documental bomberos de bucaramanga
	Otros correos institucionales	Los ciudadanos podrán enviar sus comunicaciones a cualquiera de los correos electrónicos de carácter institucional.

EXCELENCIA Y COMPROMISO



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 3 de 13

	Correo para notificaciones judiciales	Las notificaciones judiciales deberán ser remitidas a través del correo notificaciones bomberos de bucaramanga
Presencial	Ventanilla Única	Edificio Administrativo. entrada por la Carrera 11, Esquina sur occidente. Bucaramanga, Santander, Colombia.

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

6.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE PQRSD.

Para realizar el análisis de la información se obtuvieron dos bases de datos de la siguiente manera:

- a. Dos (2) informes trimestrales consolidados por parte del Contratista encargado del área de atención al ciudadano – Dirección Administrativa y Financiera.
- b. Un (1) archivo en Excel suministrado por la plataforma GSC “Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano”, el cual detalla la siguiente información:
 - a. Dependencia
 - b. Radicado
 - c. Tipo de solicitud
 - d. Estado
 - e. Fecha de radicado
 - f. Fecha de vencimiento
 - g. Fecha de respuesta
 - h. Canal de ingreso
 - i. Identificación plena del solicitante (tipo de documento, número del documento, tipo de persona, nombre completo, teléfono fijo, móvil, email)
 - j. Asunto
 - k. Descripción Solicitud
 - l. Funcionario
 - m. Respuesta

De acuerdo con estos dos reportes, se evidencia el registro de **1.703** comunicaciones clasificadas como PQRSD en el primer semestre de 2023, los cuales fueron allegados a la entidad por los diferentes canales de recepción (ventanilla, atención al ciudadano, interno, email, página web, personal y telefónicamente).

EXCELENCIA Y COMPROMISO



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 4 de 13

INDICADOR

Total de ciudadanos atendidos mediante comunicaciones clasificadas como PQRSD en el primer semestre de 2023.

1.703

6.2. CLASIFICACIÓN DE PQRSD RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

Realizada la consolidación de la información, se observa que, para el primer semestre de 2023, se recibieron 1.703 entre Consulta General, Peticiones Generales, Peticiones de Documentos e Información, Quejas, Queja Anónima, Reclamo, Requerimientos Judiciales y Administrativos, Solicitudes de trámites y servicios, y Sugerencias.

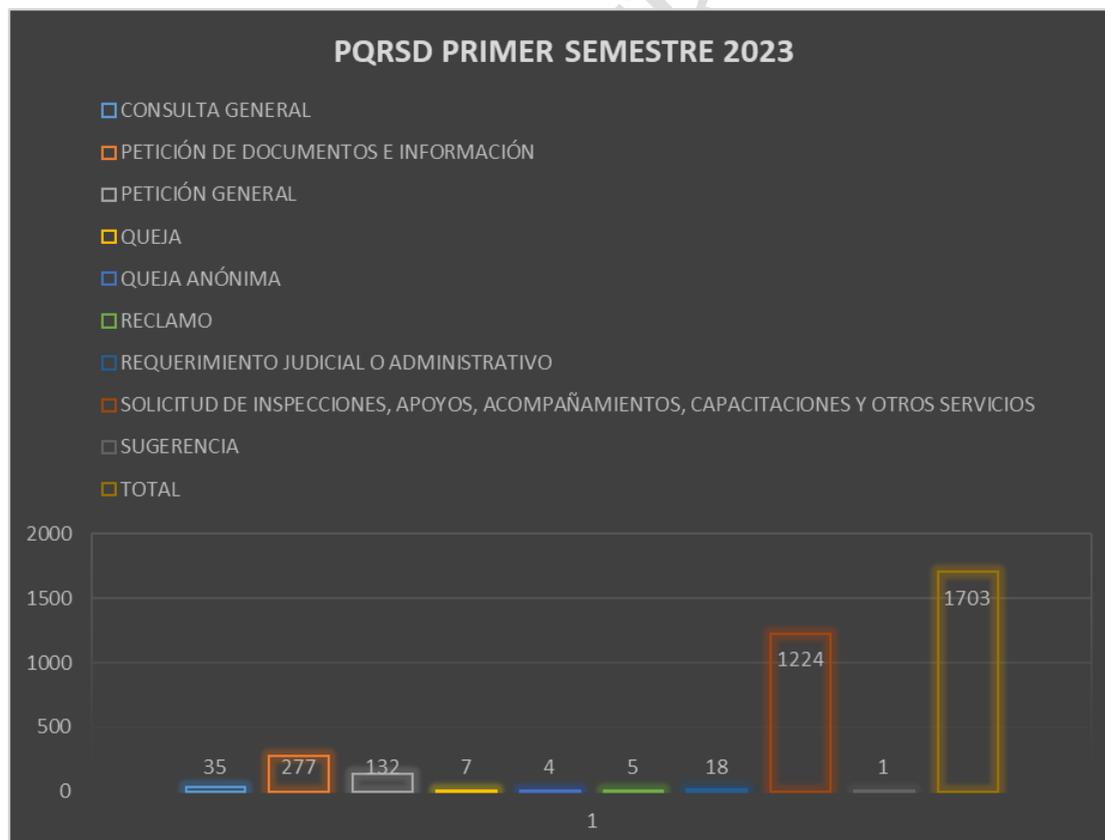


Imagen No.1. Clasificación general de las PQRSD

EXCELENCIA Y COMPROMISO



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 5 de 13

Del total de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2023, se pueden distribuir así:

- El 72% (1.224) se concentra en Solicitud de Inspecciones, apoyo, acompañamientos, capacitaciones y otros servicios,
- Un 16.3% (277) en Peticiones de documentos e información,
- Un 7.7% (132) en Peticiones Generales,
- Un 2% (35) en Consulta General,
- Un 1% (18) en Requerimientos judiciales y/o administrativos,
- Un 0.4% (7) en Quejas,
- Un 0.2% (4) en Quejas Anónimas,
- Un 0.3% (5) en Reclamos y
- Un 0.1% (1) en Sugerencias;

Todas las PQRSD fueron redireccionadas a las diferentes dependencias de la entidad teniendo en cuenta el tipo de atención requerido.

6.3. NIVEL DE RESPUESTA

DETALLE	TOTAL PQRSD	PQRSD ASIGNADAS	PQRSD CERRADAS
NÚMERO DE PQRSD POR RESPONDER	1.703	13	1.690
PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RESPUESTA	99.2%		

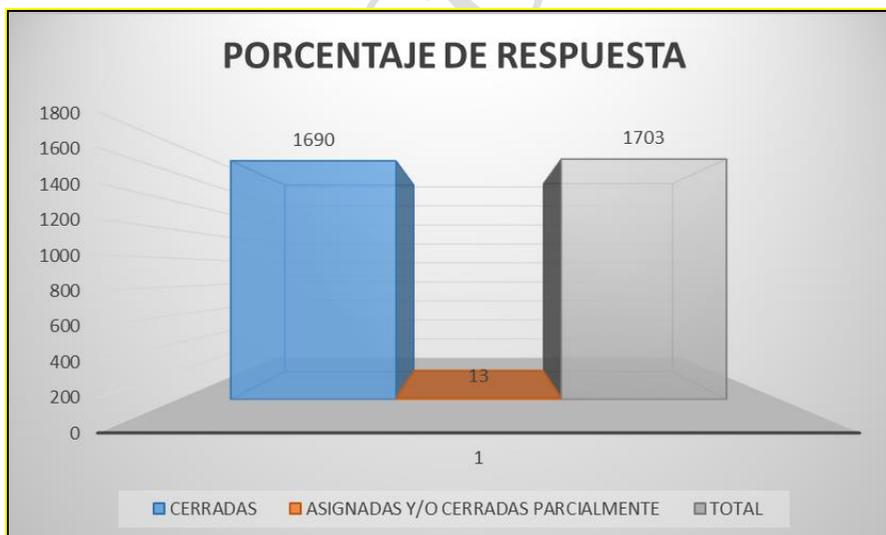


Imagen No.2. Nivel de Respuesta de las PQRSD

Es importante anotar que dentro de las **13** PQRSD que NO han sido respondidas están incluidas **7** a las cuales aún no se les ha vencido los términos para dar su respuesta a la fecha de elaboración del presente informe.

EXCELENCIA Y COMPROMISO



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 6 de 13

6.4. NIVEL DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

DETALLE	CANTIDAD	%
RESPUESTAS DENTRO DEL TIEMPO:	1.690	99.2
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO:	6	0.4
PENDIENTES POR DAR RESPUESTA:	7	0.4
SUMATORIA	1.703	100%

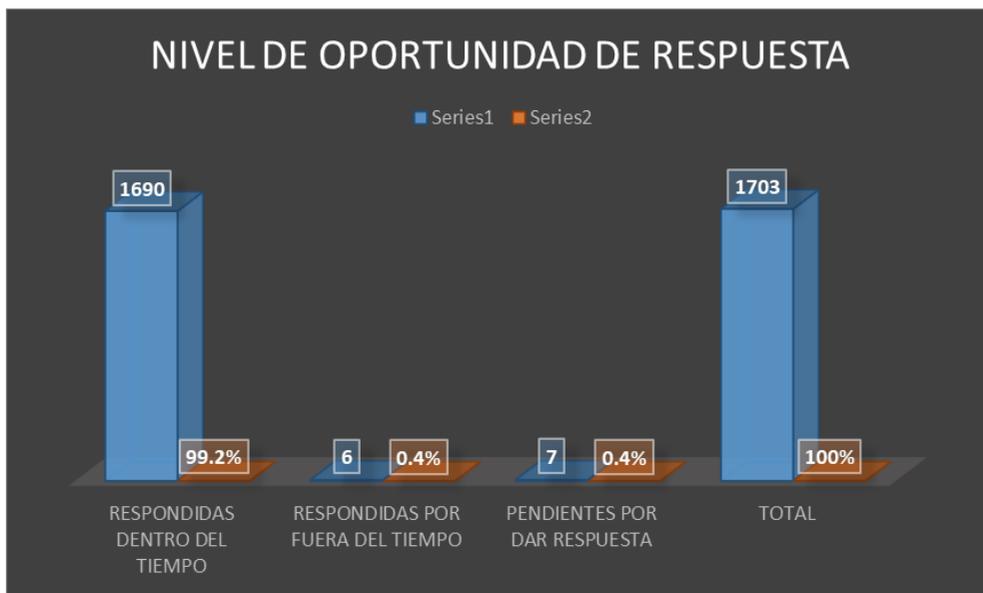


Imagen No.3. Nivel de Oportunidad de Respuesta de las PQRSD

6.5. DISTRIBUCIÓN POR ÁREA O DEPENDENCIA

ÁREA O DEPENDENCIA	Cantidad	%
AREA DE CAPACITACION E INVESTIGACION DE INCENDIOS	91	5.3%
AREA DE OPERACIONES	193	11.3%
AREA DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	1186	69.6%
DIRECCIÓN GENERAL	42	2.5%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	153	9%
OFICINA ASESORA JURIDICA	32	1.9%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	2	0.1%
COMITÉ DE CONVIVENCIA	1	0.1%
TENIENTE EDGAR OCHOA	1	0.1%
BOMBERO CARLOS DANIEL DUARTE VESGA	2	0.1%
TOTAL	1.703	100%

EXCELENCIA Y COMPROMISO



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 7 de 13

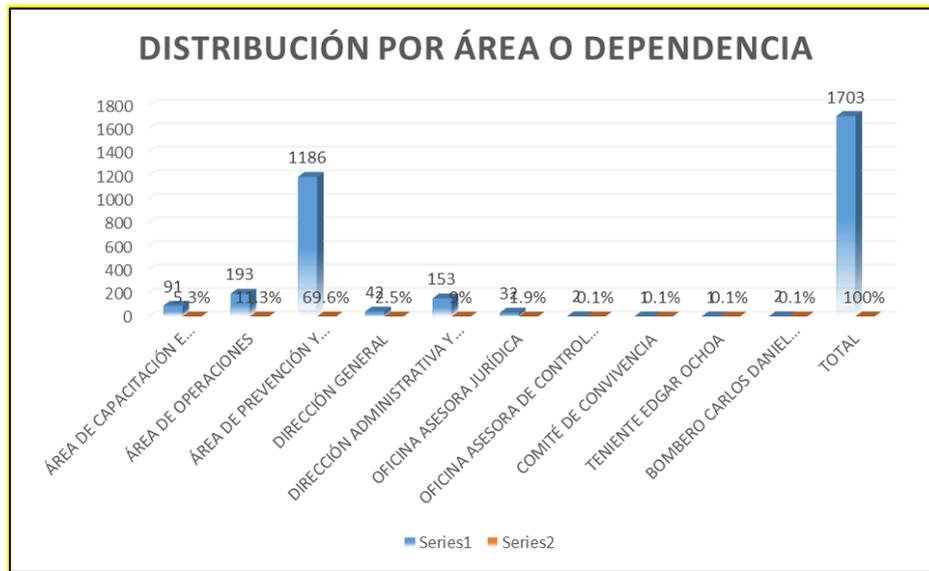


Imagen No.4. Distribución de las PQRSD por área o dependencia

6.6. DISTRIBUCIÓN SEGÚN EL MEDIO O CANAL UTILIZADO PARA RADICAR LA PQRSD

MEDIO O CANAL UTILIZADO	Cantidad	%
WEB	269	15.8%
EMAIL	1120	65.8%
OFICIO	5	0.3%
PERSONALMENTE	309	18.1%
TOTAL	1.703	100%

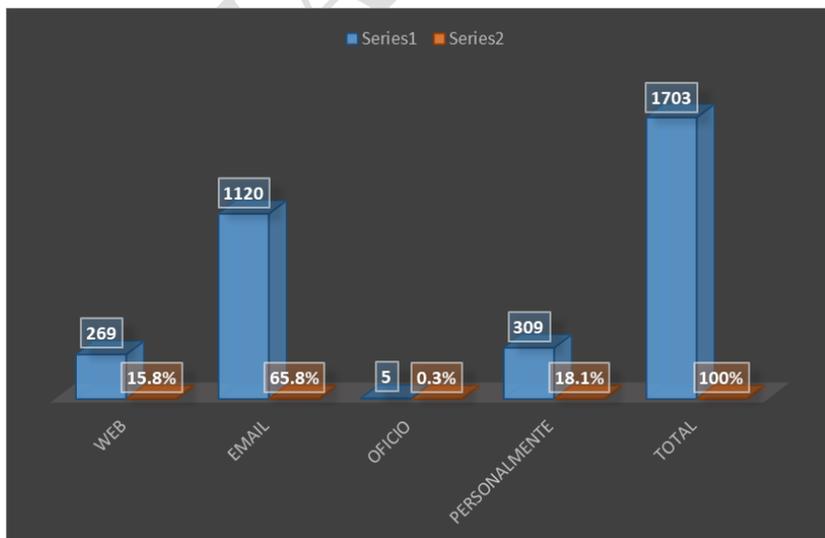


Imagen No.5. Distribución de las PQRSD por medio o canal utilizado para su radicación

EXCELENCIA Y COMPROMISO



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 8 de 13

6.7. DISTRIBUCIÓN PQRSD RADICADAS MES A MES

MES A MES	Cantidad	%
ENERO	269	15.8%
FEBRERO	286	16.8%
MARZO	367	21.5%
ABRIL	240	14.1%
MAYO	283	16.6%
JUNIO	258	15.2%
TOTAL	1.703	100%

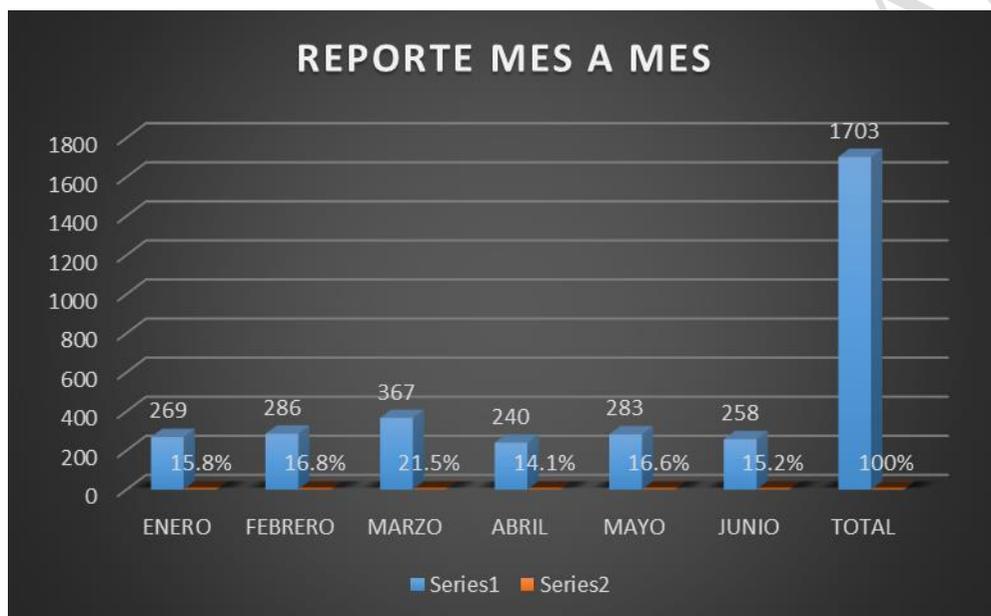


Imagen No.6. Distribución de las PQRSD por mes-vigencia primer semestre año 2022

6.8. FORTALECIMIENTO Y MEJORAS AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Una de las acciones que ha aportado al mejoramiento del proceso de Atención al Ciudadano, ha sido la designación de dos (2) personas que apoyan a la Dirección Administrativa y Financiera, tanto en la planeación y modelado del proceso como en la operación y aplicación de acciones correctivas del mismo. Sin embargo, al actualizarse el manual, se hace necesario fortalecer el equipo, pues se ha evidenciado que, paulatinamente, ha ido en aumento la recepción de solicitudes de manera presencial y que su apoyo es indispensable para la continuidad en la armonización de este proceso.

EXCELENCIA Y COMPROMISO



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 9 de 13

- En abril de 2020, se creó la primera versión del Manual Transitorio para la Atención al Ciudadano en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica en Bomberos de Bucaramanga, el cual documentó el proceso de Atención Ciudadana con las modificaciones establecidas por los diferentes decretos emitidos por la emergencia sanitaria.
- Durante el primer semestre de la vigencia 2022 el Congreso de Colombia emite la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, con la cual se hizo necesario derogar el Manual Transitorio de Atención al Ciudadano que se venía manejando y que tuvo vigencia hasta el 17 de mayo de 2022, al dejar sin efectos jurídicos el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 que hablaba sobre los términos de respuesta frente al tipo de solicitud. Es por esto que se hizo necesario actualizarlo y/o ajustarlo con la normatividad aplicable actualmente, procediéndose por parte de la Entidad a adoptarlo mediante Resolución 149 del 7 de junio de 2022.
- Actualmente opera la versión 3.0 del Manual de Atención al Ciudadano cuya última modificación se realizó mediante Resolución 091 de marzo 30 de 2023. La implementación de estas mejoras ha permitido realizar un seguimiento más efectivo a la gestión de las comunicaciones internas y externas, así como facilitar su trazabilidad e identificación de puntos débiles.
- Sumado a lo anterior, se construyó el INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRSD cuyo objetivo es el de orientar a los usuarios en el ingreso, uso y operación del software de PQRSD de Bomberos de Bucaramanga.
- Para la vigencia 2021 durante el primer semestre, se adelantó proyecto por parte de la entidad, para facilitar la accesibilidad a la página web de personas con discapacidad auditiva y una vez recolectó y analizó toda la información, consideró que no contaba con los recursos para su implementación.

6.9. MEJORAMIENTO TECNOLÓGICO:

Adicionalmente a la adopción e implementación de nuevas políticas, ajustes al procedimiento, clasificación de las comunicaciones que ingresan a la entidad y asignación de responsabilidades, se han realizado mejoras y actualizaciones al software usado por la entidad para la recepción de las comunicaciones internas y externas, el cual se conoce como Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano "GSC". Tales gestiones realizadas se incluyen en el informe del área de Sistemas.

Se considera de gran relevancia que se vislumbre la posibilidad de adoptar un software propio para la entidad que no dependa su manejo de la administración

EXCELENCIA Y COMPROMISO



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 10 de 13

central o de un tercero, de manera que al momento de detectarse inconformidades o fallas éstas se puedan corregir desde el interior de la entidad permitiendo agilidad y mejora continua de forma inmediata.

6.10. FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS HUMANAS:

- Es relevante reforzar o generar más jornadas de capacitación y socialización de las nuevas políticas, ajustes al procedimiento y responsabilidades dentro del proceso de Atención al Ciudadano, máxime que el personal que apoya las actividades en cada área no siempre es personal de planta sino contratista.
- Cabe resaltar que el proceso de Atención al Ciudadano es siempre dispendioso y complejo y que requiere de mucha dedicación por parte de las dos (2) personas asignadas para tal, lográndose aminorar, atenuar o mitigar los riesgos que se pudiesen presentar y para ello se sugiere garantizar que dicho personal cuente con su vinculación durante la vigencia desde enero hasta diciembre y no de manera parcial, porque una de esas personas es quien se encuentra apoyando la recepción y nunca puede faltar allí dicho apoyo y la otra es quien realiza informes y hace seguimientos a la plataforma quien coadyuva para actuar preventivamente y así evitar posibles riesgos.
- Se hace indispensable que, al modificarse, actualizarse y/o ajustarse el Manual de Atención al Ciudadano, éste se debe socializar a todas y cada una de las áreas y el personal adscrito a éstas a fin de dar un adecuado manejo conforme a la normatividad vigente.
- Se ha impartido instrucciones para el acceso y uso del Software de PQRSD las cuales están documentadas en el INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRSD Versión 1.0 (28 de marzo de 2023) y puesto a disposición de funcionarios y contratistas de la entidad en una carpeta de uso compartido, el cual contiene toda lo referente al manejo del software lo más detallado posible.

EXCELENCIA Y COMPROMISO



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 11 de 13

A continuación, se adjuntan imágenes a modo de ejemplo del contenido de este documento de 21 páginas.

	INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRS	Código: I-AC-SGC-200-001 Versión: 1.0 Fecha de Aprobación: 28/03/2023 TRD: N/A Página 5 de 21																																
<p>4.2.5. La aplicación le mostrará la siguiente pantalla:</p> 																																		
<p>4.3. CONSULTA Y GESTIÓN DE LAS PQRS ASIGNADAS</p> <p>4.3.1. Revisar las solicitudes asignadas y que ingresaron por la página web:</p> <p>4.3.1.1. Seleccione "Ver Detalle" del menú "Asignadas" que se genera en el submódulo "Admin Dependencia" del módulo "PQRS".</p> 																																		
<p>4.3.1.2. El aplicativo muestra todas las solicitudes que han sido asignadas a la dependencia o área respectiva.</p>  <table border="1"><thead><tr><th>ID</th><th>Estado</th><th>Fecha</th><th>Asignado a</th><th>Nombre</th><th>Mail</th><th>Dep. Asignada</th><th>Dep. Actual</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Asignada</td><td>2023/01/01</td><td>Area de Mantenimiento</td><td>Juan Pérez</td><td>juan.perez@bucaramanga.gov.co</td><td>Mantenimiento</td><td>Mantenimiento</td></tr><tr><td>2</td><td>Asignada</td><td>2023/01/02</td><td>Area de Mantenimiento</td><td>Maria Gómez</td><td>maria.gomez@bucaramanga.gov.co</td><td>Mantenimiento</td><td>Mantenimiento</td></tr><tr><td>3</td><td>Asignada</td><td>2023/01/03</td><td>Area de Mantenimiento</td><td>Carlos Ruiz</td><td>carlos.ruiz@bucaramanga.gov.co</td><td>Mantenimiento</td><td>Mantenimiento</td></tr></tbody></table> <p>(Para ver a qué dependencia pertenece un área diríjase al numeral 4.1. de este documento).</p> <p>EXCELENCIA Y COMPROMISO</p> <p>Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13 Bucaramanga, Santander PBX: +57(607)26666 Línea Emergencias 119 Telefax: Dirección General: +57(607)22220</p>			ID	Estado	Fecha	Asignado a	Nombre	Mail	Dep. Asignada	Dep. Actual	1	Asignada	2023/01/01	Area de Mantenimiento	Juan Pérez	juan.perez@bucaramanga.gov.co	Mantenimiento	Mantenimiento	2	Asignada	2023/01/02	Area de Mantenimiento	Maria Gómez	maria.gomez@bucaramanga.gov.co	Mantenimiento	Mantenimiento	3	Asignada	2023/01/03	Area de Mantenimiento	Carlos Ruiz	carlos.ruiz@bucaramanga.gov.co	Mantenimiento	Mantenimiento
ID	Estado	Fecha	Asignado a	Nombre	Mail	Dep. Asignada	Dep. Actual																											
1	Asignada	2023/01/01	Area de Mantenimiento	Juan Pérez	juan.perez@bucaramanga.gov.co	Mantenimiento	Mantenimiento																											
2	Asignada	2023/01/02	Area de Mantenimiento	Maria Gómez	maria.gomez@bucaramanga.gov.co	Mantenimiento	Mantenimiento																											
3	Asignada	2023/01/03	Area de Mantenimiento	Carlos Ruiz	carlos.ruiz@bucaramanga.gov.co	Mantenimiento	Mantenimiento																											

	INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRS	Código: I-AC-SGC-200-001 Versión: 1.0 Fecha de Aprobación: 28/03/2023 TRD: N/A Página 4 de 21
<p>4.2.3. Se selecciona la opción "Iniciar Sesión" de la parte superior derecha de la pantalla.</p> 		
<p>4.2.4. Se registra el Usuario y la Contraseña asignada por el área de Sistemas y se da click en "Ingresar".</p> 		

7. CONCLUSIONES

- ✓ Como líder en el acompañamiento y seguimiento a las diferentes acciones que debe implementar y desarrollar Bomberos de Bucaramanga, la Oficina de Control Interno procedió a realizar el presente seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) ingresadas en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, encontrando que, para el caso en particular, la plataforma da cabal cumplimiento a los términos de respuesta a las PQRSD referenciados en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 1. Se estableció que, frente a los términos de respuesta por parte de la dependencia a la que se asignan, se está cumpliendo mayormente, aunque se encontraron algunos en los que no se está dando cumplimiento a cabalidad de acuerdo a la consulta efectuada en la plataforma.
- ✓ Se recalca la importancia de continuar con las capacitaciones efectuadas por el Profesional Javier Enrique Sandoval, toda vez que se continúa con un mejoramiento continuo y evitar algunas falencias ya identificadas anteriormente.
- ✓ Se evidencia el porcentaje de efectividad de respuesta en **99.2%**.

EXCELENCIA Y COMPROMISO



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 12 de 13

8. RECOMENDACIONES

- ✓ Es indispensable continuar programando jornadas de capacitación dirigidas a todo el personal de la entidad, con el fin de socializar los cambios o modificaciones efectuados mediante Resolución 091 del 30 de marzo de 2023 al Manual de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta que, para el personal administrativo (quienes están directamente involucrados en el proceso de PQRS) se debe orientar de manera diferente que para el personal operativo, no como capacitación presencial, sino a manera de “tips” mediante correo institucional masivo a todo el personal de la entidad.
- ✓ Importante efectuar jornadas de capacitación no solamente en el manejo de la plataforma o el manual, sino en la normatividad vigente aplicable para Atención al Ciudadano, de tal manera que se haga uso adecuado de las herramientas que la misma legislación brinda para dar trámite a las solicitudes como es el caso de la figura de la prórroga tal y como lo contempla la Ley 1755 de 2015.
- ✓ Implementar la aplicación de encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios por parte de la entidad, de tal manera que desde la misma ciudadanía se tengas las posibles acciones de mejora en el proceso de atención al ciudadano que permita una mejor atención y oportuna respuesta a sus solicitudes.
- ✓ Sensibilizar a los responsables de las respuestas de las P.Q.R.S.D., sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria. Además, que, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la falta de resolución o la resolución tardía son formas de violación del derecho de petición, no obstante, las consecuencias jurídicas del silencio administrativo.
- ✓ Continuar con la presentación de reportes semanales de P.Q.R.S.D. y su gestión en los cuales se analice no sólo el volumen de solicitudes ingresadas a la entidad mes a mes, sino que se hayan respondido en tiempo, que se haya adjuntado el documento de respuesta y en formato PDF, que se estén generando los términos de respuesta conforme a la normatividad vigente, el cual se constituye en un reporte generación de alertas tempranas semanal, logrando facilitar generar acciones de mejora más reales y en beneficio de la ciudadanía en general.

EXCELENCIA Y COMPROMISO



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 13 de 13

- ✓ Activar, implementar o fortalecer el BUZÓN DE SUGERENCIAS, el cual se encuentra inactivo, puesto que no existe Manual que estipule su forma de uso, encargado o responsable de su manejo y distribución.

9. FIRMAS:


OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES
Jefe Oficina de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO
GIOVANNI RUBIANO CARVAJAL
Apoyo Control Interno

Elaborado: GIOVANNI RUBIANO CARVAJAL
Apoyo Control Interno

Revisado: OSCAR MAURICIO SANABRIA
MORALES jefe Oficina de Control Interno

Aprobado: OSCAR MAURICIO SANABRIA
MORALES jefe Oficina de Control Interno

EXCELENCIA Y COMPROMISO